 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

## 1. Objeto

Contratação de serviços técnicos de suporte especializado a sistemas de informação, na forma de suporte a sistemas, implantação de sistemas e operação assistida, envolvendo treinamento e acompanhamento de usuários, nas unidades do Poder Judiciário da Bahia – PJBA, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

## 2. Fundamentação da Contratação

### 2.1. Motivação

A Coordenação de Sistemas, integrante da Diretoria de Informática deste Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, objetivando atender à diretriz estratégica da Presidência, que determinou a universalização do uso da solução PJE (Processo Judicial Eletrônico), vem requerer a contratação de serviços para sua implantação nas unidades do PJBA, envolvendo treinamento e acompanhamento de usuários, bem como serviços de suporte especializado aos demais sistemas mantidos pelo PJBA, visto que o contingente atual de técnicos é insuficiente para atender à crescente demanda.


Necessário se faz esclarecer que os contratos vigentes têm como objeto unicamente as atividades de desenvolvimento de software, não contemplando atividades de implantação de sistemas, acompanhamento de usuários e suporte especializado a sistemas de informação. É indiscutível que estes serviços são indispensáveis ao funcionamento dos sistemas do Poder Judiciário, sem os quais poderá ocorrer sério prejuízo à continuidade da prestação jurisdicional, bem como impacto negativo no cronograma de disseminação da solução PJE. Não obstante estes fatos, atualmente a Coordenação de Sistemas não possui, em seu quadro de servidores, a quantidade necessária de técnicos especializados para realização destas atividades.

Visando atender a estas demandas, através de instrumentos contratuais eficazes, é necessário um novo processo licitatório, visando à contratação dos serviços de implantação do sistema PJE (Processo Judicial Eletrônico) para todo o Tribunal, compreendendo inclusive o novo módulo “Processo Criminal”, operação assistida, envolvendo treinamento e acompanhamento dos usuários, bem como serviços de suporte especializado aos sistemas mantidos pelo PJBA, pelo período de 24 meses.

### 2.2. Objetivos

A contratação licitada visa aos seguintes objetivos:

- Aprimorar o conhecimento e elevar a produtividade dos gestores e usuários dos sistemas do Poder Judiciário.
- Cumprir metas do CNJ.
- Cumprir as metas do Planejamento Estratégico do TJBA no que diz respeito ao acesso aos sistemas por parte da população e do público interno.
- Concluir a implantação do sistema PJE, incluindo o módulo “Processo Criminal”, em todo o âmbito do PJBA.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

- Obter a satisfação plena das necessidades das áreas que demandam apoio para utilização dos sistemas mantidos pela COSIS.
- Aumentar a capacidade de resposta da SETIM.
- Garantir a qualidade dos serviços.

### 2.3. Benefícios

Buscando a eficiência na execução dos serviços, o TJBA realizou um estudo das demandas atuais e futuras por serviços de suporte especializado e de implantação de sistemas, definindo uma relação de serviços considerados adequados para atendimento a todos os eventos de forma a cumprir um nível de qualidade adequado à operação dos referidos sistemas por gestores e usuários.

A eficácia da contratação será garantida pela elaboração e cumprimento de cronogramas de implantação, bem como pelo cumprimento dos acordos de nível de serviço, mediante fiscalização e apuração dos serviços prestados.

No aspecto econômico, a gestão e fiscalização contratuais buscarão o uso dos recursos contratados com a máxima qualidade e com o maior alcance possível no PJBA.

Todos esses benefícios permitirão maior agilidade na prestação dos serviços ao público externo, tanto direta como indiretamente, proporcionando melhoria das condições de trabalho e dos índices de satisfação dos servidores, magistrados e demais usuários dos serviços providos pelos sistemas mantidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização.


### 2.4. Alinhamento Estratégico

O presente processo encontra aderência estratégica no item 12 do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado da Bahia para o período de 2015 – 2020: “Perspectiva dos Processos Internos”, macrodesafio: “Celeridade e Produtividade na Prestação Jurisdicional”, objetivo: “Garantir a Agilidade nos Trâmites Judiciais, Extrajudiciais e Administrativos”, este último alinhado com o indicador homônimo, item 36 na Cesta de Indicadores.

Finalmente, cabe frisar que a demanda está prevista no Plano de Contratações de STIC – exercício de 2018, em observância à Resolução nº 182/2013, Art. 7º, § 4º: “Unidade demandante: COSIS/DIN. Descrição: Serviço de Treinamento e Acompanhamento de Usuários”.

### 2.5. Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Coordenação de Sistemas (COSIS) para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação. Todos os documentos encontram-se no Processo

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Administrativo TJ-ADM-2018/23508 de que trata esta contratação, em tramitação no SIGA.


## 2.6. Relação entre a Demanda Prevista e os Serviços Contratados

Os serviços de suporte especializado, objeto da presente contratação, serão utilizados para atendimento aos chamados de diversos tipos, que deverão ser registrados no Sistema de Gerenciamento de Solicitações e Incidentes do Service Desk, quer para atendimento remoto, quando possível, quer para atendimento presencial, a gabinetes, cartórios e demais unidades do Poder Judiciário.

Para dimensionamento da contratação dos serviços de suporte especializado, de prestação contínua, baseada em USTs (Unidades de Serviço Técnico), foram efetuadas análises do histórico de chamados registrados ao longo dos últimos 12 meses, obtendo-se o total de 30.384 (trinta mil, trezentos e oitenta e quatro) chamados registrados para atendimento, considerando-se todas as formas de encaminhamento da solicitação (registro no Service Desk, ligação telefônica e envio de e-mail), dos quais cerca de 80% atendidos remotamente (24.307 chamados) e os demais (20%, correspondendo a 6.077 chamados) atendidos presencialmente, com deslocamento do técnico ao posto de trabalho do usuário.

Em razão da natureza e complexidade dos serviços acima mencionados, bem como do histórico dos atendimentos realizados e dos padrões adotados pelos fornecedores de reconhecida idoneidade, fixou-se a correspondência de uma UST para cada atendimento remoto realizado com duração média estimada de uma hora; cada atendimento presencial realizado, com duração média estimada de duas horas, corresponde a duas USTs. Dado o volume total de chamados registrados nos últimos 12 meses, a expectativa de aumento da demanda da ordem de 10%, assim como a distribuição dos atendimentos entre as modalidades remoto (80%) e presencial (20%), obtém-se, ao longo da vigência do contrato (dois anos), o consumo total de 80.213 USTs, sendo 53.475 USTs com previsão de utilização no atendimento remoto e 26.738 USTs com previsão de utilização no atendimento presencial.

Para o dimensionamento dos serviços de implantação de sistemas e operação assistida, prestados na modalidade presencial, sob demanda, também baseados em USTs, foi considerada a previsão de implantação de novos sistemas, com ênfase no PJE, bem como demandas decorrentes das atividades de pós-implantação, possibilitando estabelecer o quantitativo máximo de 600 (seiscentos) eventos como meta anual. Estes eventos serão estruturados na forma de blocos de 40 horas, correspondentes a uma jornada semanal (de segunda a sexta-feira), de um instrutor para cada grupo de até dez usuários. Eventos programados para unidades sediadas em Salvador e Região Metropolitana corresponderão a 40 USTs. Eventos programados para unidades sediadas fora deste perímetro corresponderão a 50 USTs e farão jus à cobrança de taxa de deslocamento em razão da distância percorrida entre o município onde está localizada a unidade atendida e Salvador.

 <b>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>  Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE	<b>Nº do PA</b> TJ-ADM-2018/23508
		<b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>

Considerando-se a previsão anual de 600 eventos, distribuídos de forma equitativa entre capital e interior, atinge-se, ao longo de dois anos, o total de 1.200 eventos, correspondentes a 54.000 USTs, das quais 24.000 com utilização prevista para Salvador e Região Metropolitana e 30.000 para unidades do interior do Estado.

Item	Descrição	Qtde prevista (2 anos)	Und	Fator	Qtde USTs
1	Suporte especializado a sistemas de informação – atendimento remoto	53.475 chamados	UST	1	53.475
2	Suporte especializado a sistemas de informação – atendimento presencial	13.369 chamados	UST	2	26.738
3	Implantação de sistemas e operação assistida – Salvador e Região Metropolitana	600 eventos	UST	40	24.000
4	Implantação de sistemas e operação assistida – interior do Estado da Bahia	600 eventos	UST	50	30.000
<b>Total de Unidades de Serviço Técnico – USTs para serviços de suporte especializado a sistemas de informação, nas modalidades remoto e presencial, implantação de sistemas e operação assistida para unidades do PJBA situadas no Estado da Bahia</b>					<b>134.213</b>


Ressalte-se que os quantitativos acima, relacionados aos serviços elencados nos itens 1 a 4, constituem-se em estimativa, não havendo obrigatoriedade no consumo das respectivas quantidades. No quadro acima estão estimadas as quantidades de USTs, ao longo da vigência contratual, para cada item de serviço, sendo estas usadas apenas para efeito de cálculo do Valor Global da contratação, que será o único indicador do uso do contrato no atendimento às demandas que caracterizarão sua execução.

### 3. Análise de Mercado de TIC

#### 3.1. Soluções Contratadas por outros Órgãos da Administração Pública

Entre as mais recentes, foram encontradas as seguintes contratações de serviços similares aos especificados neste Termo:

**Tribunal Regional Eleitoral da Bahia – PE N° 00009/2018-002**

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI.

**MEC-FUCAPES** – Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoas de Nível Superior/DF – PE Nº 00003/2018-000

Central de Serviços de TIC – Suporte Técnico e Atendimento de TIC a usuários e a Eventos.

**Serviço Florestal Brasileiro** – PE Nº 00003/2018-000 SRP

Item 2 – Informática – Atualização (Upgrade) de Configuração de Equipamento / Programa.

Descrição Detalhada: Serviços de instalação e configuração e customização.

Item 3 – Informática – Suporte Técnico (Software)

Descrição Detalhada: Suporte técnico especializado 24x7 ilimitado por 36 meses.

Item 4 – Treinamento Informática – Sistema / Software

Descrição Detalhada: Transferência de conhecimento para turma com 6 alunos.

**Ministério da Integração Nacional** – Departamento de Gestão Interna – PE Nº 00004/2018-000


Item 1 – Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação

Descrição Detalhada: Contratação de Serviços de Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação que compreendem o planejamento, implantação e operação de Central de Serviços para o atendimento às demandas de TI dos usuários do MI, suporte técnico telefônico remoto, presencial e especializado, serviço de Monitoração (NOC), serviços especializados de 3º Nível de operação e sustentação de infraestrutura, por intermédio de ferramentas de gestão dos serviços de atendimento ao usuário e gestão de monitoração conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library.

**Estado de Tocantins** – Secretaria de Saúde – PE Nº 00062/2017-000 SRP

Item 1 – Prestação de Serviços Temporários

Descrição Detalhada: Prestação de serviços tecnológicos de informação para implantação, evolução, manutenção, treinamento e suporte dos sistemas de Regulação, Demandas Judiciais e Gestão de Compras e Estoques.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

#### 4. Definição e Justificativa da Solução Adotada

Esta contratação visa atender às demandas por serviços de TI do Poder Judiciário da Bahia, de forma eficiente e com garantia de qualidade, contemplando suporte especializado aos usuários e implantação da solução PJE nas diversas unidades.

Visando obter a maior flexibilidade, a contratação será baseada em Unidades de Serviço Técnico (USTs), seja para serviços prestados de forma contínua ou sob demanda, com o acréscimo de adicional de deslocamento para os casos de atendimento a municípios do interior do Estado da Bahia.

A contratação compreenderá os seguintes serviços:

- Suporte especializado a usuários dos sistemas integrantes do portfólio do PJBA, compreendendo as modalidades de atendimento remoto e presencial.
- Implantação de sistemas e operação assistida, a serem prestados em forma presencial nas unidades de Salvador, Região Metropolitana e unidades do interior do Estado da Bahia.
- Adicional por deslocamento para execução dos serviços prestados em municípios do interior do Estado da Bahia.

As Unidades de Serviço Técnico poderão ser consumidas em sua totalidade ou não, ao longo da duração do contrato, em razão das solicitações de serviços registradas no Service Desk, e serão pagas mensalmente de acordo com o quantitativo efetivamente utilizado ao longo do mês anterior.

O contrato ora licitado terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos.

#### 5. Natureza do Objeto


Trata-se de contratação de serviços de natureza comum, podendo ser definidos com base em especificações usuais de mercado. Essa definição se aplica tanto aos serviços de suporte especializado quanto aos de implantação de sistemas e operação assistida.

#### 6. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

Esta contratação tem por objeto serviços afins e complementares, em que a CONTRATADA deverá estar plenamente habilitada nos sistemas a serem atendidos, com domínio da base de conhecimento sobre o assunto, problemas frequentes, soluções, funcionalidades e melhores práticas na utilização de cada um deles.

Por estas razões, a divisão em lotes produziria conflitos de competências quando da solicitação e/ou cobrança das atividades realizadas, onde a dualidade de prestadores possibilitaria que cada empresa atribuísse os próprios erros a serviços deficientemente executados pela outra. Poderiam ainda surgir situações onde a má execução das atividades de um lote ensejasse, desnecessariamente, a demanda por mais serviços do outro lote. Essa situação pode ser facilmente exemplificada através da hipótese de um



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

treinamento mal executado, que ocasionaria um excesso de chamados de suporte por falta de preparo dos usuários.

Assim, tendo em vista as circunstâncias e requisitos de qualidade e complementaridade dos serviços, optou-se pela contratação em lote único, não obstante as recomendações do Tribunal de Contas da União com vistas à contratação em lotes sempre que houver possibilidade, a fim de favorecer a competitividade e, conseqüentemente, obter contratações economicamente mais vantajosas, que, conforme comprovamos, não é o caso.

## 7. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Aceitabilidade da Proposta

Considerando a natureza comum do objeto, será utilizada a modalidade Pregão Eletrônico, com seleção pelo menor preço global.

### 7.1. Limites Máximos de Preços

Considerando as propostas apresentadas pelas empresas consultadas, os limites máximos de preços aceitáveis para cada item, inclusive para os adicionais de deslocamento, são dados pela tabela a seguir. É importante ressaltar que, embora a seleção do fornecedor seja pelo menor preço global, o licitante **deverá respeitar o valor máximo especificado para os componentes de cada item**, conforme discriminado na tabela a seguir:


Item	Descrição	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Qtde Máxima	Valor Total (Máximo) (R\$)
1	Unidade de Serviço Técnico – UST	UN		134.213	13.218.192,99
2	Adicional de deslocamento	Km		120.000	189.200,00

Excetuando a compensação acima prevista pelo deslocamento dos técnicos, toda e qualquer despesa necessária ao cumprimento do objeto desta licitação, tal como mão de obra, transporte, hospedagem, alimentação seguros, impostos, tributos, encargos, contribuições sociais, fiscais, parafiscais, fretes, seguros, e demais despesas inerentes, correrão por conta da CONTRATADA, não cabendo ao CONTRATANTE o reembolso de quaisquer despesas cuja compensação não esteja explicitamente prevista neste Termo de Referência.

### 7.2. Qualificação Técnica

Para fins de habilitação técnica, a licitante arrematante deve apresentar, na forma e nos prazos indicados no edital, os seguintes documentos de comprovação quanto à capacidade técnico-operacional.

- Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com os serviços objeto desta licitação, através da apresentação de atestado(s), em nome da empresa, emitido(s) por

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

peessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, incluindo, no mínimo, os seguintes serviços:

- Serviços especializados de suporte/sustentação em sistemas de informação, com fornecimento de sistema de gestão de chamados processando em plataforma web, compreendendo treinamento e atendimento de usuários na operação de sistema de informação, processando sobre sistema operacional Microsoft Windows e banco de dados relacional, com volume mínimo de 10.000 (dez mil) horas de esforço, para no mínimo 2.000 (dois mil) usuários de sistemas, para prestador certificado em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI.
- Atestado de Visita Técnica Obrigatória, conforme modelo no Anexo IV deste Termo de Referência, assinado pelo Coordenador da COSIS ou substituto.
  - A visita técnica é necessária para conhecer o ambiente técnico-operacional e as particularidades específicas das unidades judiciárias a serem atendidas, podendo a sua omissão ocasionar execução deficiente ou bem inviabilizar economicamente a execução por falta de previsão de custos não advertidos.
  - A visita técnica deverá ser realizada por pessoa física devidamente registrada no quadro permanente da empresa proponente.
  - A visita técnica deve ser agendada junto à Coordenação de Sistemas do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, Sala 210 do Prédio Anexo, telefones (71) 3372-1565 e (71) 3372-1566.
  - Não serão agendadas visitas técnicas solicitadas com menos de dois dias úteis de antecedência com relação à data de abertura das propostas.

O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia se reserva o direito de realizar diligências para averiguar a veracidade dos documentos e declarações.

As declarações deverão ser apresentadas em original, dirigidas especificamente ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e em relação a este processo licitatório, emitidas em papel timbrado, devidamente assinadas pelo preposto credenciado no certame.


Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser acompanhados da correspondente versão em português, assinada por tradutor juramentado.

No caso de atestados emitidos por pessoa jurídica de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

## **8. Adequação do Ambiente**

Para a execução dos serviços contratados não será necessária qualquer adequação do ambiente, posto que o setor demandante já conta com a infraestrutura apropriada.



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

No entanto, as atividades de implantação de sistemas e operação assistida poderão eventualmente requerer intervenção nos locais de implantação, tais como: instalação de novos circuitos de comunicação, instalação de equipamentos acessórios, atualização de plataformas e computadores, e reserva de espaço físico para treinamento. Estas intervenções, se necessárias, não fazem parte das atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA para os serviços descritos neste Termo de Referência, e serão realizadas por conta do CONTRATANTE, obedecendo a seus procedimentos específicos internos.

## 9. Conformidade Técnica e Legal


A contratação deverá estar de acordo com a Lei Estadual nº 9.433, de 01 de março de 2005, e, no que couber, com a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas correlatas.

A execução dos serviços deverá respeitar, no que for pertinente, as seguintes normas e orientações:


- Information Technology Infrastructure Library, versão 3 (ITIL V3).
- Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT).
- ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Qualidade dos Serviços de TI.
- ISO/IEC 27001 e 27002 – Segurança da Informação.
- Resoluções vigentes do Conselho Nacional de Justiça.

## 10. Obrigações da Contratada

- Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos, durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, cuja inobservância implicará em infração passível de penalidade prevista contratualmente.
- Disponibilizar, nas suas próprias instalações, toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços de suporte especializado a sistemas de informação na modalidade remota.
- Disponibilizar os instrutores e técnicos para a realização dos serviços de implantação de sistemas, operação assistida e suporte presencial.
- Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, alimentação, estadia, assistência médica e hospitalar de seus empregados em todo o Estado da Bahia, quando atuando no âmbito do presente Contrato.
- Promover, por sua conta e risco, o transporte de seus empregados, materiais e utensílios necessários à execução dos serviços objeto do contrato, até as instalações do CONTRATANTE.
- Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no Poder Judiciário da Bahia, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto do Contrato.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

- Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo reserva de recursos técnicos e humanos para evitar a interrupção indesejada dos mesmos.
- Contar com reserva de recursos humanos com perfis correlatos aos da equipe técnica do projeto, e cuidar para que os mesmos estejam constantemente a par das atividades em curso, evitando-se, assim, a interrupção e/ou queda na qualidade dos serviços prestados.
- Facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem dirigidas.
- Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios e documentos, entre outros pertinentes.
- Pagar os salários e encargos sociais devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal designado para execução dos serviços contratados, incluindo indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, demissões, vales-transporte, entre outros, obrigando-se, ainda, ao fiel cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária, sendo-lhes defeso invocar a existência deste contrato para eximir-se destas obrigações ou transferi-las para o CONTRATANTE.
- Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.
- Manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho do CONTRATANTE, com trajes em bom estado de conservação e portando crachá de identificação da CONTRATADA, arcando com o ônus de sua confecção.
- Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e seus Anexos.
- Responsabilizar-se pelo deslocamento dos seus profissionais para execução dos serviços, posto que a compensação adicional por deslocamento só será paga quando do faturamento mensal mediante a comprovação dos deslocamentos já efetuados.
- Participar da reunião de alinhamento, a ser realizada em data e horário definido pelo CONTRATANTE.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

- Designar e apresentar o preposto do Contrato no ato da reunião de alinhamento.

## 11. Obrigações do Contratante

- Disponibilizar todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos.
- Fornecer a infraestrutura necessária para a realização das atividades que devam ser executadas em suas instalações.
- Validar e aprovar os serviços liberados.
- Providenciar o acesso controlado para os profissionais da CONTRATADA aos sistemas, de acordo com pré-requisitos definidos nas comunicações formais de demanda.
- Realizar os pagamentos referentes aos serviços prestados, nos termos do Contrato firmado entre as partes.

## 12. Detalhamento do Objeto

### 12.1. Modelo de execução e de gestão do contrato

A execução do Contrato seguirá metodologia de trabalho baseada no conceito de Delegação de Responsabilidades. Ao CONTRATANTE caberá a definição das demandas e a gestão qualitativa dos resultados a serem obtidos por meio das atividades desenvolvidas dentro dos prazos e produtos acordados.


Os serviços de implantação de sistemas e operação assistida somente poderão ser iniciados pela CONTRATADA após solicitação formal pelo CONTRATANTE (Ordem de Serviço). Os serviços de suporte especializado de sistemas decorrerão diretamente das solicitações registradas no Service Desk, podendo ser prontamente iniciados sem necessidade de solicitação formal.

À CONTRATADA caberá a responsabilidade pela execução operacional dos serviços, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos. Competirá ao preposto da CONTRATADA a gestão das demandas e o acompanhamento da execução do contrato.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente pela prestação completa e satisfatória dos serviços contratados, por meio do gerenciamento dos seus recursos técnicos e humanos, não podendo se eximir, ainda que parcialmente, atribuindo quaisquer falhas ou deficiências a imperícia de pessoal ou a erros de especificações.

A CONTRATADA deverá adequar-se ao uso das novas tecnologias e equipamentos que porventura sejam incorporados ao parque tecnológico do Poder Judiciário, inclusive treinando os seus profissionais para o desempenho de cada serviço.

Caberá ao CONTRATANTE a gestão e fiscalização qualitativa da execução das demandas, através do acompanhamento das atividades desenvolvidas e resultados


 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

obtidos, observando os prazos e produtos acordados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

### 12.1.1. Principais Papéis


A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- **Patrocinador da Contratação:** titular da SETIM – Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização, área demandante, responsável por representar os interesses do TJBA no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- **Gestor do Contrato:** titular da Coordenação de Sistemas – COSIS, com as seguintes responsabilidades:
  - Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.
  - Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA.
  - Acompanhar o andamento do Contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.
  - Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços de garantia.
  - Paralisar a execução do Contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração.
  - Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome do Tribunal.
  - Promover os pertinentes ajustes no Contrato.
  - Conduzir o encerramento do Contrato.
- **Fiscal do Contrato:** servidor da COSIS a ser oportunamente designado mediante portaria da SETIM em obediência ao Manual de Gerenciamento e Fiscalização de Contratos do Tribunal de Justiça e ao Decreto Judiciário Nº 379, de 8 de maio de 2018, com as seguintes responsabilidades:
  - Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução do Contrato.
  - Verificar a forma de execução do objeto do Contrato.
  - Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.
  - Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do Contrato.
  - Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no Contrato.
  - Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

- Comunicar ao Gerente do Contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.
- Preposto da CONTRATADA: como anexo ao Contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, o seu preposto como responsável pela execução, nos termos do artigo 1561, da Lei nº 9.433/05.
  - O representante nomeado pela CONTRATADA deverá ter condições de coordenar a execução do Contrato e ter poderes expressos para representá-la em todos os atos do Contrato, especialmente para ajustes obrigacionais registrados em atas de reuniões, termos de recebimento ou recusa de objeto a ser entregue, notificações, ofícios, e demais atos relacionados à execução do Contrato.
  - Esta designação será escrita, assinada pelo representante da CONTRATADA (outorgante) e pelo próprio preposto indicado, devendo conter, no mínimo, as disposições do “Termo de Nomeação de Preposto”, Anexo II deste Termo de Referência.
- Responsáveis Técnicos: como anexo ao contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, dois responsáveis técnicos incumbidos de conduzir, respectivamente, os serviços de implantação de sistemas / operação assistida e suporte especializado de sistemas, com as seguintes qualificações mínimas:
  - Responsável Técnico pelos serviços de implantação de sistemas e operação assistida:
    - Graduação plena (em instituição reconhecida pelo MEC) em Curso Superior de Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia em Informática ou Engenharia da Computação.
    - Experiência mínima de 2 (dois) anos em coordenação de projetos.
    - Experiência mínima de 2 (dois) anos em treinamento e acompanhamento de usuários de sistemas de informação relacionados a uma das seguintes áreas: Direito, Administração Judiciária ou Administração Pública.
  - Responsável Técnico pelos serviços de suporte especializado a sistemas de informação:
    - Graduação plena (em instituição reconhecida pelo MEC) em Curso Superior de Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia em Informática ou Engenharia da Computação.
    - Experiência mínima de 2 (dois) anos em coordenação de projetos.
    - Experiência mínima de 2 (dois) anos em suporte a usuários de sistemas de informação relacionados a uma das seguintes áreas: Direito, Administração Judiciária ou Administração Pública.
    - Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de suporte técnico a sistemas operacionais Microsoft Windows 10 e antecessores, suporte a



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

redes TCP/IP, e aos aplicativos Microsoft Office, antivírus, compactadores, geradores de PDF e softwares gráficos.

## 12.2. Locais de Execução dos Serviços de Suporte ao Usuário

Os serviços de suporte especializado a sistemas de informação deverão ser prestados nas instalações da CONTRATADA, quando remotos, e nas do CONTRATANTE, quando for necessário atendimento presencial, devendo estar disponíveis durante o expediente administrativo do CONTRATANTE, durante o Plantão Judiciário (plantão noturno e finais de semana) e em eventos extraordinários, sendo estes últimos atendidos mediante solicitação prévia, com antecedência mínima de 48 horas.

Os Plantões são determinados pela Corregedoria e não seguem padrão de periodicidade, podendo ser programados para períodos de feriados prolongados ou recesso judiciário.

As instalações do CONTRATANTE compreendem quaisquer unidades administrativas ou judiciárias do Estado da Bahia onde se faça necessária a atuação de um técnico da CONTRATADA para atendimento especializado.

A fim de agilizar a prestação dos serviços, será exigida a criação de seis postos avançados de atendimento, a serem sediados no Tribunal de Justiça, no Fórum Ruy Barbosa e nos fóruns das comarcas de Feira de Santana, Barreiras, Itabuna e Vitória da Conquista. Com base em entendimentos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, outros postos avançados poderão ser criados, se necessário, durante a prestação dos serviços. Chegando-se a um acordo para a criação de um novo posto avançado, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para realizar a montagem do novo posto.

Todas as despesas de deslocamento dentro de um mesmo município ou entre Salvador e municípios da Região Metropolitana, hospedagem, pedágios, mão-de-obra e alimentação correrão por conta da CONTRATADA.


Considerando que os serviços a serem prestados no interior envolvem deslocamento de técnicos entre municípios, e visando minimizar a incidência do custo dos deslocamentos sobre os preços cotados, será concedido à CONTRATADA um adicional por quilômetro, a ser calculado sobre as distâncias de ida e volta entre a cidade de origem do técnico (Salvador ou o posto avançado mais próximo do local do chamado) e a cidade onde o serviço deva ser efetuado.

O adicional não será aplicável às cidades da Região Metropolitana de Salvador (Camaçari, Lauro de Freitas, Simões Filho, Candeias, Dias D'Ávila, São Francisco do Conde, Vera Cruz, Itaparica, Madre de Deus, Mata de São João, Salvador, São Sebastião do Passé e Pojuca).

A CONTRATADA só fará jus ao pagamento de deslocamento nos atendimentos prestados na modalidade presencial.

A quilometragem será determinada pelo CONTRATANTE e registrada na Ordem de Serviço – OS, tendo como critério a menor distância dada pelo *Google Maps* ou ferramenta similar (em acordo com a CONTRATADA), e tomando-se como ponto de



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

partida a cidade de origem do técnico. A captura de tela demonstrando a rota deverá ser anexada à fatura do serviço. O valor a ser faturado será, então, dado por:

$$V_f = V_s + D \times VPK$$

Onde:

$V_f$  = Valor faturado a ser pago

$V_s$  = Valor do serviço

$D$  = Distância em quilômetros

$VPK$  = Valor cotado por quilômetro

Na fórmula, a multiplicação  $D \times VPK$  corresponde ao adicional de deslocamento e será igual a zero para os serviços realizados na Região Metropolitana de Salvador, bem como nas cidades em que exista um posto avançado.

Podem ocorrer situações em que seja necessário o atendimento em várias cidades próximas e, nesses casos, a CONTRATADA deverá empregar a mesma equipe para a execução dos serviços, cabendo ao CONTRATANTE determinar a rota a ser seguida pela menor distância, conforme o *Google Maps*. Na Ordem de Serviço será registrada a lista de cidades e as distâncias entre elas, bem como o total a ser percorrido a partir da cidade de origem (Salvador ou posto avançado), passando por todas as cidades e voltando à cidade original.


### **12.3. Principais Atividades de Suporte a Usuário a Serem Executadas pela Contratada:**

- Conhecer o portfólio de sistemas e projetos.
- Orientar usuários na utilização dos sistemas que compõem o portfólio de sistemas do TJBA.
- Elaborar, revisar e homologar documentos referentes às reuniões da área.
- Adequar, controlar, publicar e arquivar documentos técnicos.
- Dar suporte ao desenvolvimento de sistemas, auxiliando a equipe de desenvolvimento no entendimento do contexto e regras de negócio.
- Configurar e adequar os sistemas conforme solicitações feitas pelos usuários de sistema.

### **12.4. Locais de Execução dos Serviços de Implantação de Sistemas e Operação Assistida no Usuário**

Os serviços de implantação de sistemas e operação assistida no usuário deverão ser realizados presencialmente, em qualquer localidade do Estado da Bahia.

A operação assistida no usuário é essencial para que a maior parte das dúvidas e problemas operacionais sejam solucionados prontamente e não dependam de visitas

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

posteriores de técnicos, causando entraves no setor e desconforto aos usuários. Esse requisito torna-se imperativo nas unidades do interior do Estado mais afastadas da capital, onde uma eventual visita técnica que se faça necessária pode demorar mais tempo e ser mais onerosa. A duração dos serviços de implantação de sistemas e operação assistida será acordada e definida pelo CONTRATANTE mediante avaliação de complexidade do sistema/negócio.

Após a conclusão desses serviços, o suporte diário se dará mediante Service Desk e, a depender do nível da ocorrência, será encaminhado ao suporte especializado.

O PJBA possui um grande número de unidades e de usuários, requerendo da CONTRATADA o planejamento adequado a fim de atender às demandas de forma eficiente. Caberá ao CONTRATANTE, em articulação com a CONTRATADA, a definição do cronograma de implantação de sistemas.

Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE definir a relação de usuários a serem treinados e/ou acompanhados, bem como a distribuição dos mesmos nas turmas.

A prestação do serviço poderá ser configurada de acordo com as necessidades da área solicitante, a saber: implantação, operação assistida ou implantação com operação assistida.

O CONTRATANTE poderá solicitar a execução paralela de implantações de sistemas e/ou operações assistidas em várias unidades, dentro da mesma cidade ou não, até o limite de 20 (vinte) serviços simultâneos. Quantidades superiores de serviços simultâneos serão acordados entre as partes.

As implantações de sistemas e operações assistidas poderão ser prestados em Salvador ou no interior do Estado.


Em Salvador, as atividades poderão ocorrer em salas de treinamento disponibilizadas pelo CONTRATANTE ou nas próprias unidades, conforme a necessidade. No interior, o treinamento acontecerá nas próprias unidades ou em local provido e designado pelo CONTRATANTE.

Em caso de implantação de novos sistemas ou manutenções evolutivas, antes de iniciar o plano do serviço de cada sistema, o CONTRATANTE disponibilizará, nas suas instalações, um treinamento inicial para os responsáveis técnicos e instrutores da CONTRATADA.

Em qualquer circunstância, as despesas de deslocamento, hospedagem, pedágios, mão de obra e alimentação correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

Considerando que os serviços a serem prestados no interior envolvem deslocamento a diversas distâncias e visando minimizar a incidência do custo dos deslocamentos sobre os preços cotados, será pago à CONTRATADA adicional por quilômetro, a ser calculado sobre as distâncias de ida e volta entre Salvador e a cidade onde o serviço for efetuado.

O adicional não será aplicável às cidades da Região Metropolitana de Salvador: Camaçari, Lauro de Freitas, Simões Filho, Candeias, Dias D'Ávila, São Francisco do

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Conde, Vera Cruz, Itaparica, Madre de Deus, Mata de São João, Salvador, São Sebastião do Passé e Pojuca.

Para todas as demais cidades da Bahia, ao valor do serviço será acrescido o adicional de deslocamento, obtido a partir do custo de quilometragem expresso na proposta comercial, conforme modelo no Anexo I.

A quilometragem será determinada pelo CONTRATANTE e registrada na Ordem de Serviço – OS, tendo como critério a menor distância dada pelo *Google Maps* ou ferramenta similar (em acordo com a CONTRATADA), e tomando-se como ponto de partida a cidade de Salvador. A captura de tela demonstrando a rota deverá ser anexada à fatura do serviço. O valor a ser faturado será, então, dado por:

$$V_f = V_s + (D \times V_{pk})$$

Onde:

$V_f$  = Valor faturado a ser pago

$V_s$  = Valor do serviço


$D$  = Distância em quilômetros

$V_{pk}$  = Valor cotado por quilômetro

No caso de implantação de sistema e/ou operação assistida em cidades próximas, deverá ser priorizada a atuação da mesma equipe, em roteiro a ser definido pelo CONTRATANTE. A quilometragem será determinada pelo CONTRATANTE e registrada na Ordem de Serviço – OS, tendo como critério a menor distância entre as cidades, dada pelo *Google Maps* ou ferramenta similar, considerando um percurso circular.

#### **12.5. Principais Atividades de Implantação de Sistemas e Operação Assistida no Usuário, a serem executadas pela Contratada:**

- Efetuar treinamento teórico/prático dos usuários de cada sistema, com base no conteúdo programático a ser definido pelo CONTRATANTE e na carga horária definida.
- Acompanhar usuários visando esclarecer dúvidas, fixar os conceitos transmitidos durante o treinamento, consolidar os procedimentos essenciais na utilização dos sistemas e apoiar na resolução de problemas operacionais.
- Planejar e acompanhar o treinamento e/ou acompanhamento, incluindo as tarefas de:
  - Coordenação das atividades dos instrutores e técnicos.
  - Logística dos deslocamentos (transporte, alimentação, hospedagem, etc.).
  - Distribuição de material didático, quando aplicável.
  - Validação do cronograma de execução elaborado pelo CONTRATANTE.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

- Elaborar e atualizar mensalmente o registro de ocorrências, base de conhecimento e procedimentos relacionados a cada um dos sistemas implantados.
- Transferir, para o Service Desk do CONTRATANTE, o registro de ocorrências, base de conhecimento e procedimentos relacionados a cada sistema, sempre que houver atualização.
- Gerar, sempre que pertinente, sugestões tendentes a aprimorar os sistemas, as quais serão encaminhadas ao CONTRATANTE para avaliação.

### 13. Gestão do Contrato

Para todos os itens a gestão do contrato seguirá a mesma dinâmica:

#### 13.1. Pela Contratada

Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá, a critério e conveniência do CONTRATANTE, participar de reuniões mensais de acompanhamento dos trabalhos, ocasião em que deverão estar presentes, no mínimo, o responsável pelo projeto e, se necessário, o preposto da CONTRATADA e os técnicos envolvidos no projeto.

Para aferição dos serviços e pagamento das faturas, a CONTRATADA deverá apresentar relatório contendo o detalhamento das atividades realizadas, com o respectivo esforço consumido. O pagamento só será realizado após a devida comprovação da conclusão e qualidade dos serviços entregues, conforme definido no item 13.5.2. deste Termo de Referência (Acordo de Níveis de Serviço).

São de inteira responsabilidade da CONTRATADA a coordenação administrativa do pessoal técnico, as despesas de deslocamento de técnicos ou funcionários, bem como custos relativos a este gerenciamento. Para os serviços realizados no interior do Estado, será concedido à CONTRATADA um adicional de deslocamento, conforme já detalhado nos itens 12.2. e 12.4.

#### 13.2. Pelo Contratante


Por parte do CONTRATANTE, as decisões operacionais serão tomadas pelo Gestor do Contrato, definindo prioridades e serviços específicos, acompanhando a execução e atestando os relatórios e o faturamento.

As diversas fases dos serviços serão pactuadas entre o preposto da CONTRATADA, o Gestor do Contrato e os Responsáveis Técnicos, determinando em cronograma as tarefas a serem cumpridas, o esforço necessário, o escopo e as datas de início e conclusão.

#### 13.3. Dinâmica da Execução

##### 13.3.1. Implantação dos Serviços

Será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para realizar o planejamento, estruturação da equipe de trabalho e disponibilização dos recursos técnicos necessários à execução integral dos serviços licitados.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

### 13.3.2. Política de Segurança

Não será permitida intervenção nas bases de dados dos sistemas objeto dos serviços de suporte pela CONTRATADA, a menos que haja autorização expressa e formal da área gestora dos sistemas.

A inclusão de componentes de software proprietários sem prévia e expressa autorização do PJBA é vedada em qualquer das etapas de execução dos serviços.

### 13.3.3. Instrumentos Formais de Solicitação

Os serviços de implantação de sistemas e operação assistida utilizarão, exclusivamente, Ordens de Serviço (OS), emitidas pelo CONTRATANTE, que deverão especificar todos os elementos necessários ao perfeito entendimento dos serviços a serem realizados, bem como as quantidades de USTs devidas ao término da execução.

Os serviços de suporte deverão ser iniciados de imediato, bastando como solicitação o registro do chamado no Service Desk do CONTRATANTE.

## 13.4. Prazos de Entrega dos Serviços

### 13.4.1. Serviços de Suporte Especializado a Sistemas de Informação

Os serviços de suporte especializado a sistemas serão realizados de forma contínua, mediante abertura de chamado no Service Desk, e deverão ser concluídos no prazo definido no ANS, em proporção à criticidade do chamado.

Ao término do Contrato, o registro de ocorrências, as bases de conhecimento e os procedimentos relacionados aos sistemas e ao suporte especializado – atualizados até as últimas atividades efetuadas – deverão ser transferidos ao CONTRATANTE, sendo esta condição indispensável para a devolução da garantia contratual.

### 13.4.2. Serviços de Implantação de Sistemas e Operação Assistida


Os serviços de implantação de sistemas e operação assistida no usuário seguirão cronograma elaborado pelo CONTRATANTE, para atendimento às suas demandas internas, e iniciarão mediante emissão de OS.

## 13.5. Atendimento aos Prazos de Garantia e Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

### 13.5.1. Garantia

Os serviços prestados pela CONTRATADA terão garantia de 06 (seis) meses, a contar da data de aceite dos produtos.

A emissão de aceite dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, sem ônus adicional, durante a garantia dos serviços. Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, o CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor um nível de serviços condizente com as exigências

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

desta contratação, mesmo que isso dependa de reciclar e/ou substituir os seus profissionais, podendo os pagamentos serem suspensos até que as dificuldades sejam completamente sanadas.

### **13.5.2. Acordo de Níveis de Serviço (ANS)**

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço (doravante denominado ANS) entre as partes. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao CONTRATANTE.

O valor a ser pago pela realização dos serviços objeto deste contrato será apurado em razão do cumprimento do ANS, podendo, em caso de descumprimento do acordo, ocorrer desconto e/ou redução no valor a ser pago.

Eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na lei.

#### **13.5.2.1. Gestão de Incidentes**

Para a gestão dos chamados de TIC, o CONTRATANTE utiliza atualmente o sistema de informações CA Service Desk Manager (CA SDM). Para possibilitar o controle do fluxo de serviços e apuração do ANS, a CONTRATADA deverá utilizar este sistema para gerenciar seus chamados específicos, de forma que as ações e soluções estejam integradas à gestão de serviços de TIC do CONTRATANTE. A esse efeito, o CONTRATANTE providenciará as senhas necessárias para o acesso remoto dos técnicos da CONTRATADA.

O atendimento remoto deverá ser prestado, prioritariamente, via telefone, e-mail ou site web da CONTRATADA, com uso, quando necessário, de ferramenta de acesso remoto à estação de trabalho do usuário. Não sendo possível solucionar o problema por esses meios, o suporte técnico deverá ser realizado através da visita de um técnico da CONTRATADA ao local do problema, de modo a restabelecer a normalidade.


Todos os custos de atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

A ferramenta de acesso remoto à estação de trabalho do usuário deverá, obrigatoriamente, solicitar autorização do usuário para início de sessão de acesso remoto, e ser compatível com a utilizada pelo CONTRATANTE.

Todos os eventos do chamado deverão ser registrados pela CONTRATADA no CA SDM, ficando assim acessíveis para consulta pelo CONTRATANTE, de modo a possibilitar o acompanhamento e controle da execução dos serviços.

Para cada chamado, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações: número do chamado, descrição do problema, nome do solicitante, data e hora de abertura do chamado, grau de severidade estabelecido pelo CONTRATANTE, data e hora de fechamento do chamado e quaisquer outras necessárias para a correta contabilização dos prazos de atendimento.



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>  Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE	<b>Nº do PA</b>  TJ-ADM-2018/23508
		<b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>

### 13.5.2.2. Serviços de Suporte Especializado a Sistemas de Informação

Para comprovação da realização das atividades de suporte especializado, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatório contendo os chamados registrados, com respectivo identificador, unidade solicitante, descrição, criticidade, data e hora de abertura, data e hora de fechamento e responsável pelo atendimento.

Deverá ocorrer a aceitação, pelo Gestor do Contrato, dos serviços entregues pela CONTRATADA, no prazo acordado, comprovando a plena realização das atividades ali descritas e conformidade dos serviços solicitados.

Ao final de cada mês, o Fiscal ou Gestor do Contrato efetuará a verificação das informações fornecidas, avaliando a resolução dos chamados recebidos no período. A análise do resultado desta avaliação poderá resultar em glosa caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e pontualidade na entrega das demandas. Para identificação do valor da glosa nos pagamentos mensais dos serviços entregues pela CONTRATADA, será utilizado o cálculo detalhado a seguir.

O tempo de resposta máximo esperado para cada chamado é dado pela Tabela 1, que será utilizada pela CONTRATADA na prestação dos serviços e pelo CONTRATANTE na aferição dos resultados, mediante classificação por severidade:

CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS		
CRITICIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
Alta	Eventos críticos que impactem na funcionalidade, que afetem um número expressivo de usuários ou que afetem serviços essenciais.	2 (duas) horas úteis
Média	Eventos que impactem na funcionalidade, que afetem um grupo de usuários ou que afetem atividades cotidianas.	4 (quatro) horas úteis
Baixa	Eventos que impactem na funcionalidade, que afetem um usuário ou que não paralise as atividades cotidianas.	8 (oito) horas úteis


Tabela 1

São exemplos de eventos associados a cada um dos graus de criticidade dos chamados:

**Alta:** Falhas reportadas por unidades estratégicas, paralisação de serviços críticos, ausência de crítica de entrada de dados, tendo como consequência a geração de resultados incorretos, ameaça à segurança da informação, perda de dados ou bloqueio de aplicação e outras situações correlatas; publicação de notificações e avisos no Portal do TJBA; mudanças em funcionalidades de sistemas judiciais ou corporativos.

**Média:** Falhas na emissão de relatórios, impedimento na realização de ação para um determinado registro e outras situações correlatas; criação de modelos de documentos setoriais e mudanças em macroprocessos que alteram funcionalidades de sistemas específicos.

**Baixa:** Não efetuar validação de entrada de dados, dados incorretos e outras situações correlatas, que não causem bloqueio da aplicação; dúvidas na utilização de sistemas ou erros operacionais de usuários.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Os prazos de atendimento para resolução de chamados terão a contagem de tempo iniciada a partir da data e hora de abertura, e só serão computados durante o horário administrativo do CONTRATANTE.

Eventos excepcionais ocorridos fora do horário comercial e em dias não úteis não estão submetidos aos prazos da Tabela 1. No entanto, seus respectivos prazos serão definidos pela Coordenação de Sistemas em acordo com a CONTRATADA, após análise da ocorrência.

Ao final de cada mês, o Fiscal ou Gestor do Contrato contabilizará os chamados atendidos fora do prazo, classificados por criticidade (alta, média ou baixa), atribuirá os pesos respectivos e calculará a Taxa de Atraso dos serviços executados. A tabela abaixo indica o peso de cada criticidade, por tipo de chamado, e as variáveis de quantidade, correspondentes à quantidade de chamados em atraso. Quanto menor o valor da Taxa de Atraso, maior a qualidade dos serviços prestados.

CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS			
CRITICIDADE	DESCRIÇÃO	PESO	QUANTIDADE
Alta	Eventos críticos que impactem na funcionalidade, que afetem um número expressivo de usuários ou que afetem serviços essenciais.	5	X
Média	Eventos que impactem na funcionalidade, que afetem um grupo de usuários ou que afetem atividades cotidianas.	3	Y
Baixa	Eventos que impactem na funcionalidade, que afetem um usuário ou que não paralise as atividades cotidianas.	2	Z

Cálculo da Taxa de Atraso:

$$At = \frac{(5 * X) + (3 * Y) + (2 * Z)}{\text{Total}_{\text{cham}}} * 100$$

Onde:  $\text{Total}_{\text{cham}}$  indica o número total de chamados no mês


O resultado de  $At$  será usado para determinar o Fator de Atraso, conforme a tabela abaixo:

Taxa de Atraso	Fator de Atraso (FA)
$At \leq 10$	0
$10 < At \leq 50$	$At$
$50 < At \leq 70$	$At \times 1,5$
$At > 70$	100

O *Percentual* a ser pago pelos serviços prestados será dado por:

$$\text{Percentual} = 100 - \text{FA}$$

Conforme indicado no item 12.2 deste Termo de Referência, os chamados recebidos pela Coordenação de Sistemas serão iniciados no Service Desk e podem requisitar atendimento presencial a gabinetes, cartórios e unidades do Poder Judiciário ou requisitar

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

atendimento ao Plantão do Judiciário em horários excepcionais. Além disso, poderá ser detectada a necessidade de demandar serviços de desenvolvimento ou manutenção de sistema, operação assistida no usuário ou mesmo decisões estratégicas ou gerenciais para sua efetiva resolução.

Assim, a fim de limitar e determinar o escopo de atuação da equipe de suporte para que se cumpram os prazos indicados na Tabela 1, fica estabelecida a seguinte política de atendimento:

Se for detectado que o chamado recebido exige serviços de desenvolvimento, manutenção de sistema ou operação assistida no usuário:

- Será gerada uma demanda para cumprimento pela equipe respectiva, a qual estará submetida ao ANS definido para o serviço demandado, no contrato correspondente.
- O chamado será encerrado, informando a abertura da demanda para a equipe responsável.

Se for detectado que o chamado recebido requer decisões estratégicas ou gerenciais:

- O chamado será encerrado, com a orientação de encaminhamento de documento oficial para solução da demanda.

Se for detectado que o chamado recebido requer atendimento presencial:

- O chamado será encerrado e outro será aberto, para atendimento presencial, com a indicação de data e hora previstas para realização do atendimento.
  - A CONTRATADA deverá avaliar criteriosamente se o atendimento presencial é efetivamente necessário. Constatada, pelo Gestor do Contrato, a realização de atendimentos presenciais injustificados, esses atendimentos poderão ser excluídos da relação de serviços atestados para faturamento.


O pagamento, realizado em qualquer proporção, não isenta a CONTRATADA de solucionar todos os chamados ainda em aberto, devendo sua conclusão ocorrer no prazo de 48 horas úteis após a comunicação formal pelo CONTRATANTE.

Em caso de atrasos sistemáticos por parte da CONTRATADA, no atendimento aos chamados, caberá ao CONTRATANTE aplicar as sanções cabíveis.

### **13.5.2.3. Serviços de Implantação de Sistemas e Operação Assistida**

A comprovação da realização dos serviços demandados na OS se dará pela entrega, por parte da CONTRATADA, do Relatório de Atividades devidamente assinado pelo responsável pela unidade demandante dos serviços. O relatório deverá conter informações sobre a unidade atendida, a lista de participantes e a avaliação acerca da qualidade dos serviços prestados, realizada pelo responsável na unidade.

O valor a ser pago terá como base a quantidade de USTs associadas aos serviços realizados, condicionado à entrega do Relatório de Atividades e ao efetivo cumprimento da carga horária definida para o serviço, dentro do prazo estabelecido pelo cronograma.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Se a qualidade dos serviços prestados não atingir o patamar mínimo exigido, será realizada análise detalhada das ocorrências e pontos negativos identificados. Sendo verificado que houve alguma deficiência por parte CONTRATADA, será obrigatória nova realização do serviço, sem ônus para o CONTRATANTE.

Ficando comprovada falha da CONTRATADA, a ocorrência será registrada. Qualquer reincidência de falha, a partir da primeira ocorrida, ensejará a penalização da CONTRATADA mediante as sanções previstas no contrato.

Ficando comprovada falha do CONTRATANTE, nova OS poderá ser emitida para o mesmo serviço, estando submetida ao mesmo processo de avaliação de prazo descrito.

Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, o CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor um nível de serviços condizente com as exigências deste edital, mesmo que isso dependa de reciclar e/ou substituir os seus profissionais, podendo os pagamentos serem suspensos até que as dificuldades sejam completamente sanadas.

### **13.6. Acompanhamento da Execução**

O acompanhamento da execução será realizado:

- Por parte do CONTRATANTE, pelo Gestor e o Fiscal do Contrato.
- Por parte da CONTRATADA, pelo Preposto e os Responsáveis Técnicos.


Como meios de comunicação oficiais entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser utilizados os seguintes documentos:

- Ordem de Serviço – OS.
- Relatório de Nível de Serviço.
- Termo de Notificação.
- E-mail.
- Ata de reunião.
- Ofício.
- Relatórios gerados pelo Sistema de Informação utilizado na prestação dos serviços.

Os documentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros.

### **14. Recebimento Provisório e Definitivo**

O Termo de Aceite Definitivo, para cada período de apuração, será emitido mensalmente pelo Gestor do Contrato, em até 10 (dez dias) úteis do mês subsequente ao mês de referência, atestando a execução dos serviços em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Nesse período, o CONTRATANTE efetuará a verificação e validação dos serviços prestados.

No caso de não conformidade na entrega de qualquer serviço, o CONTRATANTE não emitirá o Termo de Aceite Definitivo para a CONTRATADA e aplicará os ajustes previstos no ANS descrito no item 13.5.2, até a entrega definitiva dos serviços.

A nota fiscal para pagamento será emitida após a emissão do Termo de Aceite.

### **15. Forma de Pagamento**

O pagamento pelos serviços contratados observará o roteiro apresentado no edital e estará condicionado à apuração das atividades efetivamente realizadas, conforme ANS (Acordo de Níveis de Serviço) exposto no item 13.5.2 deste Termo de Referência, considerando as seguintes condições:

O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, mediante faturamento atestado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, calculado em função da quantidade de USTs efetivadas no período mais o adicional de deslocamento definido nos itens 12.2 e 12.4 deste Termo de Referência, descontadas as glosas porventura decorrentes da aplicação do ANS.


A efetivação e aceite de quaisquer serviços não previstos só poderá acontecer mediante aprovação formal do CONTRATANTE.

### **16. Transferência de Conhecimento**

A fim de promover a transferência do conhecimento acerca dos serviços desenvolvidos, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá, ao término de cada OS, disponibilizar em repositório previamente definido todos os dados, documentos e elementos de informação produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo registros de atividades, diagramas e especificações.

Os meios utilizados para essa transferência serão previamente acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, podendo consistir em um ou em uma combinação dos seguintes meios:

- Treinamento interno.
- Divulgação eletrônica.
- Base de conhecimentos.
- Registro de lições aprendidas.
- Registro de soluções alternativas utilizadas.
- Registro de ocorrências, conhecimentos e procedimentos relacionados a cada sistema.
- Documentação de melhores práticas.
- Reuniões e suas respectivas atas.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

- Relatórios periódicos.
- Ferramentas de comunicação em geral: videoconferência, chat, e-mail.

Ao término do Contrato, o registro de ocorrências, as bases de conhecimento e os procedimentos relacionados aos sistemas e ao suporte especializado – atualizados até as últimas atividades efetuadas – deverão ser transferidos ao CONTRATANTE, sendo esta condição indispensável para a devolução da garantia contratual.

## 17. Transição Contratual

Para melhor estruturar a transição entre a equipe que atualmente presta o serviço e a equipe da CONTRATADA, o CONTRATANTE realizará reunião de alinhamento entre as partes, quando serão definidos os grupos de passagem de serviço e os processos para transferência de conhecimento entre as equipes.

### 17.1. Reunião de Alinhamento

A **reunião de alinhamento** entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizada com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A reunião realizar-se-á no endereço do CONTRATANTE em até **48 (quarenta e oito) horas** após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo CONTRATANTE, através dos Gestores de ambos os Contratos.

Nessa reunião a CONTRATADA deverá:

- Apresentar oficialmente o Preposto e os Responsáveis Técnicos.
- Fornecer as comprovações acerca dos requisitos de qualificação profissional da equipe técnica e das certificações exigidas da CONTRATADA.
- Definir os profissionais que integrarão os grupos de passagem de serviço.


Para os serviços de implantação de sistema e operação assistida, a quantidade de profissionais será definida em função do cronograma de treinamentos/acompanhamentos proposto para o período de vigência do contrato.

Para o serviço de suporte técnico, a quantidade e localização dos profissionais será definida em função do número estimado de atendimentos (remotos e presenciais), bem como do tempo de atendimento estabelecido em razão da criticidade.

### 17.2. Passagem de Serviço

Os serviços serão iniciados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato. Durante este prazo, caberá ao grupo de passagem da CONTRATADA efetuar o levantamento do ambiente operacional e do histórico de atendimento, visando adequar-se às rotinas de trabalho e adquirir domínio sobre a base de conhecimento existente.



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

A CONTRATADA deverá apresentar, semanalmente, relatório de evolução das atividades realizadas, evidenciando avanço no domínio do ambiente e da base de conhecimento.

No caso de a CONTRATADA demonstrar, comprovadamente, já ter domínio sobre o ambiente, os sistemas e a base de conhecimento, poder-se-á dispensar o procedimento de passagem de serviço.

### **18. Direitos de Propriedade Intelectual**

A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços objeto da presente contratação.

Entende-se por documentação quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, código fonte dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

A CONTRATADA fica proibida de comercializar qualquer produto relativo ao objeto da prestação dos serviços, ficando sujeita às penalidades previstas na Lei 9609/98 em caso de descumprimento desta determinação.


A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na execução de atividades relacionadas ao presente contrato deve ser formal e previamente autorizada pelo TJBA.

### **19. Qualificação Técnica Profissional**

A composição da equipe técnica deverá ser provida e dimensionada pela CONTRATADA, considerando o quantitativo de USTs previsto no contrato, estabelecendo adequada relação entre a quantidade de profissionais disponibilizados pela CONTRATADA, a produtividade esperada e o volume projetado de serviços, que deverão ser prestados dentro do prazo e com a qualidade necessária.

A equipe técnica será composta dos profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços e execução das etapas, sendo os responsáveis por desempenhar atividades sob sua competência. Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para esta contratação deverão ter vínculo empregatício.

Os serviços contratados deverão ser prestados por profissionais com, no mínimo, as capacitações e qualificações indicadas a seguir, de acordo com a atividade desempenhada, as quais serão verificadas pelo CONTRATANTE na Reunião de Alinhamento de Expectativas. O CONTRATANTE poderá solicitar entrevista com os profissionais indicados pela CONTRATADA e, caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, determinar à CONTRATADA a imediata substituição do profissional indicado.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

### 19.1. Serviços de Suporte Especializado de Sistemas

- No mínimo 50% da equipe deverá ter concluído Curso Superior de Tecnologia em Informática, Direito ou alguma especialização correlata, realizados em instituição reconhecida pelo MEC, e os demais 50% poderão estar cursando ou ter concluído alguma graduação ou curso tecnológico.
- No mínimo 25% da equipe deverá possuir experiência mínima de 2 (dois) anos como analista de sistemas.
- No mínimo 25% da equipe deverá possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na área jurídica.
- Conhecimento em boas práticas de administração e atendimento ao público.

### 19.2. Serviços de Implantação de Sistemas e Operação Assistida

- Formação mínima: nível médio, preferencialmente em curso técnico de informática.
- Conhecimento em Windows, Sistemas Web e Desktop, LibreOffice, Direito, Administração Judiciária e Administração Pública.
- Experiência de 2 (dois) anos em treinamento de microinformática e acompanhamento de usuários.
- Experiência comprovada em sistemas de apoio à área jurídica.
- Expectativas: boa comunicação interpessoal e fluência verbal.

## 20. Descumprimento das Obrigações Contratuais


Com fundamento nos artigos constantes da Seção VII do Capítulo IX da Lei Estadual Nº 9433/2005 e nos artigos constantes do Capítulo XI da Lei Estadual Nº 9433/2005, nas normas das Leis Federais Nº 8666/1993 e Nº 10520/2002, bem como nos decretos Judiciário Nº 12/2003 e Nº 44/2003, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

À CONTRATADA que incorrer nas faltas administrativas previstas na Legislação serão aplicadas, sem prejuízo do disposto no art. 186, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.433/2005, as penalidades de acordo com o art. 192 da Lei Estadual nº 9.433/2005.

As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

As multas não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei, bem como não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

Para a aplicação das penalidades previstas será levada em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

Outras sanções poderão eventualmente ser impostas à CONTRATADA de acordo com a legislação aplicável.

## 21. Requisitos Técnicos Específicos

### 21.1. Ambiente Tecnológico

O serviço de suporte ao usuário será prestado mediante acesso à ferramenta de Service Desk utilizada pelo CONTRATANTE, na qual serão registrados os chamados abertos pelos usuários.

Para acesso remoto à estação de trabalho do usuário, se necessário, será utilizada ferramenta padrão de mercado, devendo a CONTRATADA dispor da infraestrutura necessária, incluindo estações de trabalho plenamente operacionais, ferramentas de software adicionais de apoio e segurança, links redundantes de conexão de dados e demais recursos necessários ao pleno desenvolvimento dos trabalhos. A equipe de Suporte Técnico do CONTRATANTE definirá as regras e procedimentos para a realização de tais acessos sem comprometimento da segurança da rede corporativa.


As estações de trabalho a serem suportadas processam sistema operacional Microsoft Windows, em suas diversas versões, bem como o sistema PJe, principal demandante por serviços de suporte, além de outros sistemas existentes.

Os serviços de implantação de sistemas e operação assistida serão realizados em estações de trabalho que processam sistema operacional Microsoft Windows, em suas diversas versões.

### 21.2. Requisitos de Segurança da Informação

A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará Termo de Confidencialidade (Anexo III) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

- Sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido.
- Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.
- Sobre a política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos.

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>  Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE	<b>Nº do PA</b> TJ-ADM-2018/23508
		<b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>


- Sobre o processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, ainda, submeter seus profissionais às políticas, normas e procedimentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

## **22. Proposta de Modelos (Templates) a Serem Utilizados na Contratação**

Os anexos a seguir contêm os modelos de Proposta Comercial, Declaração de Responsabilidade, Termo de Confidencialidade, Ordem de Serviço, Termo de Recebimento e Termo de Homologação.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>  Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE	<b>Nº do PA</b> TJ-ADM-2018/23508
		<b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>

## ANEXO I

### Modelo de Proposta

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			Cidade:
Estado:	CEP:	Telefone:	Fax:

<b>Valor Global do Contrato (Valor Total Previsto por mês x 24 meses) ⇒</b>	
---	--

Item	Descrição	Unidade	Valor Unitário (A)	Quantidade Total Prevista (B)	Valor Total Previsto (C=AxB)
1	Unidade de Serviço Técnico – USTs para serviços de suporte especializado a sistemas de informação, nas modalidades remoto e presencial, implantação de sistemas e operação assistida para unidades do PJBA situadas no Estado da Bahia	UST		134.213	
2	Adicional de deslocamento	Km		120.000	
<b>Valor Global do Contrato ⇒</b>					

#### Declaração:

Conforme exigido nos requisitos de qualificação técnica (Item \_\_\_\_ do Edital do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2018), a empresa \_\_\_\_\_, por intermédio do preposto devidamente credenciado para representá-la nesta licitação, declara:

- que a empresa proponente está devidamente capacitada para a prestação dos serviços objeto da presente proposta;
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará documentação de credenciamento de profissionais, pertencentes ao quadro permanente da empresa, que possuam, individual ou coletivamente, todas as qualificações exigidas no Termo de Referência;
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará os comprovantes de todas as certificações da empresa exigidas no Termo de Referência;
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará, no mínimo, um Preposto e dois Responsáveis Técnicos reunindo todas as qualificações exigidas no Termo de Referência;
- que a presente proposta foi elaborada contando com todos os conhecimentos necessários sobre o ambiente técnico-operacional do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia;
- que os quantitativos listados na proposta são quantitativos máximos para prestação de serviços sob demanda, não existindo obrigação de o contratante requisitar a totalidade desses serviços.


Prazo de validade da proposta: 60 dias.

Vigência do contrato: 24 meses. Prorrogável.

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

---

RAZÃO SOCIAL, CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

## ANEXO II

### Modelo de Termo de Nomeação de Preposto

**ANEXO II AO CONTRATO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE  
ENTRE SI CELEBRAM ....., E A  
EMPRESA .....**

**(Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_ -  
Processo nº TJ-ADM-2018/25404)**

#### Termo de Nomeação de Preposto

Contrato nº .....

Objeto: .....

Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do preposto), carteira de identidade nº ....., expedida pela ....., inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº ....., com endereço ....., para exercer a representação legal junto ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.


Salvador, ..... de ..... de .....

(nome da empresa)

{nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração) (qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)



 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

## ANEXO III

### Modelo de Termo de Confidencialidade

**ANEXO III AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA .....**

(Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_ – Processo nº TJ-ADM-2018/25404)

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por ..... adiante denominada simplesmente CONTRATANTE, e, do outro lado, ....., inscrita no CNPJ sob nº ....., doravante designada simplesmente CONTRATADA, representada por ....., inscrito no CPF/MF sob nº ....., resolvem, tendo em vista o constante do PA nº ..... com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, e tendo em vista o constante no PA nº TJ-ADM-2017/17798, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a ....., mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a ..... NOME DA EMPRESA ..... tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE de que a .....NOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;


O CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE;

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

b) A .....NOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo CONTRATANTE;

c) A .....NOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;

d) O CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela .....NOME DA EMPRESA.....

e) O CONTRATANTE pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores;

f) A .....NOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS**


a) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;

b) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE;

b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;

c) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;

d) A .....NOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE;

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;

f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;

g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à .....NOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE;

h) A .....NOME DA EMPRESA..... firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE;

i) A .....NOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;

j) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao CONTRATANTE;

k) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajada na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho;

l) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do CONTRATANTE em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao CONTRATANTE, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES**


Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do Contrato, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a .....NOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

**CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

**CLÁUSULA NONA – DO FORO**

As partes elegem o foro da Comarca de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, juntamente com as testemunhas, abaixo identificadas.

Salvador, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**  
**Des. Gesivaldo Nascimento Britto**  
 Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia


\_\_\_\_\_  
**(nome da empresa)**

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração) (qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)  
 (nome e assinatura do preposto)

**Testemunhas:**

Nome: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p><b>TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE</p>	<p><b>Nº do PA</b></p> <p>TJ-ADM-2018/23508</p>
		<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO</b></p>

## ANEXO IV

### Modelo de Atestado de Visita Técnica


<p><b>Pregão Eletrônico Nº. ____/2018 – TJBA</b></p> <p><b>ATESTADO DE VISITA TÉCNICA</b></p>
---

**Atestamos** para fins de participação no processo licitatório N° \_\_/\_\_\_\_ do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, que a licitante \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, instalada no endereço \_\_\_\_\_ na cidade de \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_, representada tecnicamente e legalmente por \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_ compareceu à Coordenação de Sistemas do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, área demandante dos serviços técnicos de suporte especializado a sistemas de informação, na forma de suporte a sistemas, implantação de sistemas e operação assistida, envolvendo treinamento e acompanhamento de usuários, objeto do edital em epígrafe, e tomou conhecimento das condições ambientais e técnicas que condicionam a esta licitação.

Salvador, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Preposto da Sociedade

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante do TJBA

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>  Suporte especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida no PJE	<b>Nº do PA</b> TJ-ADM-2018/23508
		<b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>

### Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante	Nome	Unidade	Matrícula
Demandante Titular	Antônio Carlos Cerqueira Lima	COTEC	500.250-8
Demandante Suplente	Michel Conceição dos Santos	COTEC	968.070-5
Administrativo Titular	Millo Tiago Almeida Souza	SETIM	968.638-0
Técnico Titular	Adriano Costa Lima e Silva	CPRM	968.967-2
Técnico Suplente	Carlos Alberto Carrillo	CPRM	968.705-0