



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Solução de gerenciamento de Endpoints

Processo Administrativo nº 7503/2024

Goiânia, 14 de maio de 2024

Histórico de Revisões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
14/05/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Rafael Monteiro da Cruz
18/07/2024	2.0	Segunda versão do documento	Rafael Monteiro da Cruz

1.OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Conforme item 3 do DFD.

2.NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Conforme Item 6 do Documento de Formalização da Demanda

3.PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

Conforme Item 5 do Documento de Formalização da Demanda

4.DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

REQUISITOS LEGAIS

ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	JUSTIFICATIVA
01	A contratação será realizada baseada na Lei nº 14.133/2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios	Importante	Aderência à nova Lei de Licitações
02	A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça	Essencial	Atendimento à Resolução CNJ de contratações de TIC

REQUISITOS DE SEGURANÇA

ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	JUSTIFICATIVA
01	A Contratada deverá seguir todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pelo Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências do Contratante como externamente	Essencial	Garantir a qualidade dos serviços prestados

02	A Contratada e seus funcionários deverão manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos ou materiais disponibilizados por cada Regional, aos quais tenham obtido acesso em decorrência da contratação, devendo utilizá-los exclusivamente para a execução das atividades relacionadas a esta contratação	Essencial	Manter a confidencialidade dos dados
03	A Contratada deverá observar, rigorosamente, a Política de Segurança da Informação do Tribunal, bem como todas as normas e procedimentos referentes implementados no ambiente organizacional e de Tecnologia da Informação do Tribunal	Essencial	Obedecer aos procedimentos implementados pela segurança Institucional do Tribunal

REQUISITOS TÉCNICOS

ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	JUSTIFICATIVA
01	A ferramenta deve possibilitar o cadastro dos programas permitidos pela organização para gerenciamento	Essencial	Manter a gestão de configuração de programas
02	A ferramenta deve oferecer suporte às extensões .msi e .exe, para sistemas operacionais Windows	Essencial	Atender os padrões de mercado para o ambiente Microsoft
03	A ferramenta deve oferecer suporte à passagem de argumentos de instalação	Essencial	Visa aprimorar o processo de instalação
04	A ferramenta deve possibilitar a instalação de programas individualmente e em lote	Essencial	Visa aprimorar o processo de instalação
05	A ferramenta deve disponibilizar biblioteca de programas pré cadastrados atualizada	Essencial	Visa aprimorar o processo de instalação
06	A ferramenta deve iniciar o processo de instalação em tempo real, sem a necessidade de reiniciar o computador	Essencial	Visa manter a disponibilidade do ambiente e a manutenção da sessão
07	A ferramenta deve disponibilizar um portal de autoatendimento ao usuário, onde ele seja capaz de instalar programas previamente autorizados de maneira independente	Essencial	Permitir aos usuários a instalação de aplicativos sem a necessidade de abertura de chamados
08	A ferramenta deve capturar uma imagem a partir de um sistema operacional previamente configurado	Essencial	Visa garantir a disponibilidade dos arquivos
09	A ferramenta deve possibilitar implantar um sistema operacional a partir de uma imagem no formato .iso	Essencial	Utiliza padrão de mercado para imagens de Sistemas Operacionais

10	A ferramenta deve possibilitar a definição do nome de rede e domínio do computador, a seleção de drivers e programas a serem instalados junto com o sistema operacional e a unidade de armazenamento onde o sistema será instalado	Essencial	Visa aprimorar o processo de instalação
11	A ferramenta deve realizar a implantação de imagens de sistema operacional através da rede utilizando o ambiente PXE	Essencial	Visa inicializar o Sistema Operacional sem a dependência da disponibilidade de dispositivos de armazenamento
12	A ferramenta deve disponibilizar a opção de implantação de sistema operacional através de mídia inicializável (unidade USB)	Essencial	Com o objetivo de facilitar a instalação de sistema operacional
13	A ferramenta deve realizar o backup e a restauração dos dados de perfil de usuário	Essencial	Facilitar o processo de mudança de máquinas e Sistemas Operacionais
14	A ferramenta deve possibilitar a geração de relatórios de imagens e implementações: <ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilizar interface e métodos simplificados para montagem de relatórios ● Oferecer suporte a linguagem de consulta SQL ● Possibilitar a classificação, o agrupamento e totalização de dados 	Essencial	Visa facilitar a gestão da ferramenta
15	A solução deve disponibilizar as seguintes ferramentas remotas: <ul style="list-style-type: none"> ● Acesso remoto ● Transferência de arquivos ● Terminal. Prompt de comando e PowerShell para sistemas operacionais Windows e Bash para sistemas operacionais Linux ● Inicialização remota (Wake on LAN) 	Essencial	O acesso remoto é essencial para a gerência dos endpoints que não ficam na Sede do Tribunal
16	Para sistemas operacionais Windows, a solução deve disponibilizar as seguintes ferramentas remotas: <ul style="list-style-type: none"> ● Gerenciador de tarefas ● Gerenciador de dispositivos ● Gerenciador de serviços ● Explorador de arquivos ● Agendador de tarefas ● Visualizador de eventos ● Editor de registro 	Essencial	Visa aprimorar o gerenciamento do parque Windows
17	A solução deve possibilitar o desligamento, bloqueio, logoff e hibernação remota dos computadores	Essencial	Gerenciar os endpoints de forma remota sem a necessidade de ação presencial

18	A solução deve possibilitar a notificação dos usuários quando for utilizada a ferramenta de acesso remoto, registrar em log as ações realizadas pelo técnico e gravar vídeo do acesso	Essencial	Visa manter a segurança e transparência no atendimento
19	A solução deve disponibilizar gateway de segurança para proteger as conexões estabelecidas entre o servidor e os dispositivos fora da rede corporativa	Essencial	Aprimorar a segurança da ferramenta
20	A administração da ferramenta deverá ser o baseada em usuários com perfis, escopos e direitos e integráveis com Active Directory	Essencial	Para gerenciar as permissões de forma centralizada
21	A ferramenta deve possibilitar a descoberta de ativos de rede	Essencial	Manter o inventário do parque
22	A ferramenta deve possibilitar gerenciamento de endpoints em rede externa à do Tribunal	Essencial	Gerenciar endpoints que se encontram fora da rede do Tribunal
23	A ferramenta deverá realizar o provisionamento de imagens (Sistemas Operacionais) de maneira remota	Essencial	Gerenciar endpoints que se encontram fora da Sede do Tribunal
24	A ferramenta deverá prover a distribuição de softwares em massa, de forma inteligente, com controle do uso de banda de rede e método de distribuição otimizada	Essencial	Agilizar a gestão de softwares
25	Deverá ser possível prover um repositório de aplicativos (como loja de aplicativos) para os usuários	Essencial	Permitir aos usuários a instalação de aplicativos sem a necessidade de abertura de chamados
26	A ferramenta deverá prover o gerenciamento unificado dos Endpoints	Essencial	Para ponto único de gerenciamento
27	Deverá ser possível integrar a ferramenta ao servidor LDAP	Essencial	Para gerenciar as permissões de forma centralizada
28	A ferramenta deverá disponibilizar inventário de hardware e software	Essencial	Manter o inventário do parque
29	A ferramenta deverá disponibilizar controle remoto e resolução de problemas	Essencial	Auxiliar o atendimento de chamados
30	A ferramenta deverá disponibilizar migração de sistemas, incluindo perfis de usuários (Documentos, desktops, atalhos, etc)	Essencial	Otimizar o processo de migração de sistemas e máquinas
31	A ferramenta deverá dispor de suporte pelo período mínimo de 12 (doze) meses, para resolução de problemas e dúvidas	Essencial	Manter o suporte da ferramenta
32	A ferramenta deverá dispor de atualizações de versões, releases ou quaisquer outros tipos de aprimoramento, evolução, melhoria ou correção, durante a vigência contratual	Essencial	Manter a ferramenta na versão mais atual possível

33	A ferramenta deverá ser compatível com sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11	Essencial	Manter a integração com as demais ferramentas do Tribunal
34	A ferramenta deve ser compatível com banco de dados SQL Server e Windows Server	Essencial	Manter a integração com as demais ferramentas do Tribunal

REQUISITOS TEMPORAIS

ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	JUSTIFICATIVA
01	A nova solução deverá estar implantada e em uso até o dia 28/09/2024, quando encerrará o contrato da ferramenta atual	Essencial	O requisito tem o intuito de evitar indisponibilidade no serviço
02	A solução deverá ser entregue em no máximo 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato	Essencial	O requisito tem o intuito de evitar indisponibilidade no serviço

REQUISITOS DE SEGURANÇA

ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	JUSTIFICATIVA
01	A ferramenta deve ser entregue na versão mais atualizada disponível	Essencial	O item tem objetivo de adquirir ferramentas com as últimas atualizações de segurança e melhorias nas funcionalidades
02	A ferramenta deverá possuir alertas de segurança sobre modificações de hardware ou software	Essencial	O requisito prevê o acompanhamento das modificações no parque tecnológico

5. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Atualmente são utilizadas 2.234 (duas mil, duzentas e trinta e quatro) licenças da solução contratada. Portanto, para manutenção dos serviços estima-se o mesmo número de licenças para aquisição.

6. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

6.1. Identificação das soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	<p style="text-align: center;">Renovar licenciamento da ferramenta Ivanti Endpoint Manager</p> <p>A solução de Gerenciamento de Ativos Ivanti Endpoint Manager é a solução atualmente utilizada neste Tribunal, as licenças em uso foram fornecidas juntamente com os microcomputadores adquiridos nos anos de 2017 e 2018, totalizando 2.234 licenças. Em que pese existir outras soluções no mercado, o fato desta já estar implementada no parque de microinformática, o valor já investido em licenciamento e em capacitação dos profissionais de TI, além da padronização da ferramenta na justiça do trabalho são pontos a serem considerados.</p> <p>Vantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ferramenta já encontra-se implantada no ambiente do TRT18 O valor já investido em treinamento e licenciamento é mantido Não há necessidade de novo projeto de implantação e treinamento <p>Desvantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Outras soluções podem ser mais vantajosas economicamente Novas soluções podem apresentar funcionalidades adicionais
2	<p style="text-align: center;">Adquirir módulo da ferramenta de ITSM para atender a demanda</p> <p>O TRT18 realizou a aquisição de nova ferramenta de ITSM, através da ARP 03/2023 do TRT24, e está trabalhando na implantação da mesma em seu ambiente de TI. A ferramenta de ITSM possui módulo de gestão de ativos para atendimento da gestão de Endpoints, incluindo hardware, software e licenças, facilitando o monitoramento, inventário e gerenciamento dos ativos da organização.</p> <p>Vantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centralização das atividades em uma única ferramenta <p>Desvantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Possível custo de aquisição maior que o de renovação das licenças atuais Necessidade de projeto de implantação e treinamento A curva de aprendizado para a nova ferramenta pode ser longa

3	<p style="text-align: center;">Utilizar ferramenta de software livre ou gratuita para atender a demanda</p> <p>Utilizar ferramentas de software livre pode ser uma ótima maneira de reduzir custos, ter maior controle sobre o software e contribuir para a comunidade de código aberto. Porém, a solução geralmente esbarra na falta de suporte empresarial e em alguns casos são necessárias mais de uma ferramenta para atendimento total da necessidade.</p> <p>Vantagens:</p> <p>Baixo custo (sem custo para aquisição, deve-se levar em consideração apenas custos de treinamento e tempo dedicado ao aprendizado)</p> <p>A capacidade de modificar o código-fonte permite que as organizações personalizem o software para atender às suas necessidades específicas e integrem o software com outras soluções existentes.</p> <p>Ao optar por software livre, as organizações não estão vinculadas a um único fornecedor ou tecnologia, proporcionando maior liberdade e flexibilidade.</p> <p>Desvantagens:</p> <p>A qualidade e a disponibilidade do suporte podem variar, dependendo da comunidade de desenvolvedores e da popularidade do projeto.</p> <p>Em comparação com soluções comerciais, algumas ferramentas de software livre podem não oferecer todos os recursos avançados ou específicos do setor desejados.</p> <p>A responsabilidade pela atualização e manutenção do software geralmente recai sobre o usuário ou a organização, o que pode exigir recursos adicionais e planejamento cuidadoso.</p> <p>Nem sempre há documentação detalhada ou treinamento disponível para todas as ferramentas de software livre, o que pode exigir esforços adicionais para aprender e implementar a solução corretamente.</p> <p>Pode haver desafios na integração de software livre com sistemas proprietários ou em manter a compatibilidade com padrões e formatos de arquivo específicos.</p>
4	<p style="text-align: center;">Adquirir nova ferramenta no mercado para atendimento da demanda</p> <p>Há no mercado várias ferramentas que podem atender à demanda como Microsoft Endpoint Configuration Manager, ManageEngine Desktop Central, Symantec Endpoint Management, VMware Workspace ONE.</p> <p>Vantagens:</p> <p>Através do processo licitatório pode haver redução dos custos atuais</p> <p>Desvantagens:</p> <p>O investimento já realizado anteriormente pode ser perdido</p> <p>Há custos adicionais de implantação e treinamento</p> <p>A curva de aprendizado para a nova ferramenta pode ser longa</p>

6.2. Análise Comparativa das Soluções

Aspecto	Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual:	Não	Sim	Sim	Sim
Necessidade de contratação de serviços adicionais correlacionados ao objeto da contratação:	Não	Sim	Sim	Sim
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Não	Não	Sim	Não
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Não	Não	Sim	Não
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

7. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

7.1. Adquirir módulo da ferramenta de ITSM para atender a demanda

A nova ferramenta de ITSM não oferece funcionalidades essenciais providas pelo Ivanti Endpoint Manager, como o provisionamento de imagens (Sistema Operacional) remoto, distribuição de softwares em massa e não oferece loja de aplicativos. Todas as funcionalidades citadas são essenciais para o Tribunal. Por esses motivos, a solução é considerada inviável.

7.2. Utilizar ferramenta de software livre ou gratuitas para atender a demanda

O ambiente de TI do TRT18 necessita de soluções robustas e que possuam suporte técnico profissional compatível com a qualidade dos serviços ofertados. As soluções de software livre possuem a desvantagem da dependência de serviços da comunidade para a manutenção das ferramentas como atualizações de segurança e novas versões. Além disso, os recursos específicos necessários ao Tribunal só são encontrados em ferramentas comerciais. Para este cenário seria necessário compor a solução com diversas ferramentas a fim de atender todos os requisitos através de software para acesso remoto, software de patching, software para deploy de sistema operacional e software de inventário. Pelo exposto, a solução proposta é considerada inviável.

8. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

8.1. Cálculo dos Custos Totais de Propriedade

Solução Viável 1						
Descrição: Adquirir licenciamento da ferramenta Ivanti Endpoint Manager						
A atual ferramenta em uso no TRT18 atende a todos os requisitos levantados pela equipe técnica						
Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo						
	01 - CONTRATO 198/2022 - TJRO (12 MESES)	02 - PROPOSTA 4DEAL	03 - 2º APOSTILAMENTO AO CONTRATO COPEL 4600021804	04 - CONTRATO 35/2020 - TRT18	Média Unitária por Licença	Valor Total (12 meses)
SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO (ENDPOINTS) IVANTI	R\$ 73,70	R\$ 77,50	R\$ 84,00	R\$ 75,90	R\$ 76,70	R\$ 171.347,80

Solução 4						
Descrição: Adquirir nova ferramenta no mercado para atendimento da demanda						
Realizar processo licitatório para adquirir ferramenta com os requisitos levantados pela área técnica						
Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo:						

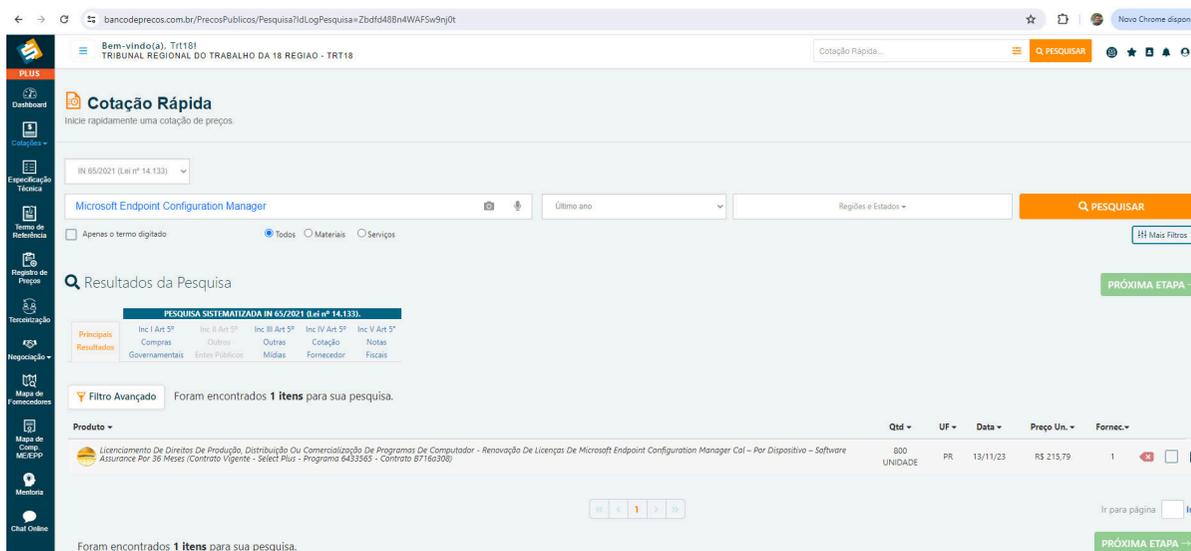
Abaixo a análise de custos para a solução Manage Engine:

	05 - CONTRATO 9406000 - 2023 - TCE MG			06 - CONTRATO 37/2023 - ANCINE			07 - PREGÃO 702023 - TRE-SC (1550 Endpoints)		08 - Proposta ACSoftware				Média Unitária por Licença	Valor Total (12 meses)
Manage Engine Gerenciamento de Endpoints	Endpoint Central	Treinamento - Turma composta 05 alunos	TOTAL	Endpoint Central	Manutenção e Suporte por 12 meses	TOTAL	Endpoint Central	TOTAL	Endpoint Central	Serviço de implantação	Treinamento	TOTAL		
	R\$ 143,08	R\$ 20.240,00	R\$ 339.888,14	R\$ 199,29	R\$ 50.446,83	R\$ 445.204,29	R\$ 100,96	R\$ 225.538,17	R\$ 101,65	R\$ 16.830,00	R\$ 8.415,00	R\$ 253.964,71	R\$ 122,37	R\$ 316.148,83

Abaixo a análise de custos para a solução Microsoft Endpoint Configuration Manager:

	09 - Pregão 53/2023 - TRT09		10 - Contrato 67/2022 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	
Microsoft Endpoint Configuration Manager	Renovação de Licenças Microsoft Endpoint Manager	TOTAL	WINDOWS SERVER CAL BRIDGE PER USER (M365 F3 FUSL- EMS - AZURE AD PREMIUM P1, E NDPOINT MANAGER/INTUNE E INFORMATION PROTECTION	TOTAL
	R\$ 215,79	R\$ 482.074,86	R\$ 386,35	R\$ 901.740,90

O preço 09 refere-se aos valores de renovação das licenças mas foram incluídos na pesquisa para efeitos comparativos, foi o único preço obtido na ferramenta Banco de Preços, conforme imagem abaixo (pesquisa em 13/05/2024). O preço 10 inclui licenciamento Azure e Intune, que são ferramentas que complementam a solução para atendimento total da demanda, por este motivo o preço foi incluído na pesquisa. Foram solicitadas propostas para os parceiros Lanlink e Brasoftware, porém não houve retorno das empresas. Demais preços não foram encontrados durante a pesquisa.



8.2. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos			Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	
Solução 1 - Renovar licenciamento	R\$ 171.347,80	R\$ 171.347,80	R\$ 171.347,80	R\$ 514.043,40
Solução 4 - Manage Engine Endpoint Central	R\$ 316.148,83	R\$ 316.148,83	R\$ 316.148,83	R\$ 948.446,48
Solução 4 - Microsoft Endpoint Configuration Manager	R\$ 482.074,86	R\$ 482.074,86	R\$ 482.074,86	R\$ 1.446.224,58

Após análise dos custos verifica-se que a solução 01 é a mais vantajosa economicamente.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

9.1. Justificativa da Solução escolhida

Do ponto de vista técnico as soluções analisadas¹ atendem à demanda, conforme verificado abaixo:

	Manage Engine Endpoint Central	Microsoft Endpoint Configuration Manager	Ivanti Endpoint Manager
Monitorar o desempenho de computadores e automatizar medidas de correção	Atende	Atende	Atende
Manter programas e sistemas operacionais atualizados	Atende	Atende	Atende
Instalar programas	Atende	Atende	Atende
Desinstalar programas	Atende	Atende	Atende
Executar scripts	Atende	Atende	Atende
Implantar sistemas operacionais	Atende	Atende	Atende
Manter inventário de hardware e software	Atende	Atende	Atende
Disponibilizar ferramentas de gerenciamento remoto	Atende	Atende	Atende
Requisitos econômicos	Não atende	Não atende	Atende

Todas as ferramentas analisadas atendem tecnicamente aos requisitos exigidos pelo Tribunal, porém na questão econômica verifica-se que a manutenção da ferramenta atual é a solução mais vantajosa a ser adotada, visto que os custos de implantação e treinamento não são necessários neste cenário. Além disso, mesmo levando-se em consideração apenas o valor das licenças a solução de renovação das licenças atuais também mostrou-se mais vantajosa.

Solução	Preço médio unitário das licenças	Preço total das licenças para 12 meses
Solução 01 - Renovação licenças Ivanti	R\$ 76,70	R\$ 171.347,80
Solução 04 - Manage Engine	R\$ 122,37	R\$ 316.148,83
Solução 04 - Microsoft Endpoint Configuration Manager	R\$ 215,79	R\$ 482.074,86

¹ Não houve retorno da empresa Magna Sistemas, indicada como única parceira HCL, fabricante da ferramenta BigFix. A empresa NinjaOne não possui representante no Brasil, conforme informado em e-mail (Doc. 26 do PROAD 7503/2024).

Além dos valores das licenças, nos casos da Solução 04 é indispensável considerar os custos de implantação e treinamento

Assim, justifica-se a **Solução 1 - Renovar licenciamento da ferramenta Ivanti Endpoint Manager**, como a escolhida para atendimento da demanda.

9.2. Justificativa do Parcelamento ou Não da Solução

Por tratar-se de apenas um item para contratação, não há necessidade de parcelamento da solução.

10. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

De acordo com as pesquisas de mercado realizadas, a estimativa de custo total para a contratação em tela, para o período de 12 meses é de R\$171.347,80.

11. DETALHES DA CONTRATAÇÃO

11.1. DA FORMA DE EXECUÇÃO CONTÍNUA

A solução escolhida enquadra-se como execução de **forma contínua**, de acordo com o art. 106 e 107, da Lei nº 14.133/2022, tendo em vista que trata-se da manutenção e garantia de ativos críticos para a execução dos serviços de informática de todo o Tribunal, cuja interrupção implica em prejuízo ao exercício das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação estende-se por mais de um exercício financeiro e de forma contínua.

Os serviços constam do Anexo I da [Portaria TRT18 GP/DG/SLC Nº 4/202](#), no item 18, que trata da manutenção, suporte e sustentação de softwares e/ou equipamentos de TIC.

11.2. DO PRAZO E LOCAL (quando não houver o artefato Modelo de Execução e Modelo de Gestão)

11.2.1. O prazo para a entrega do objeto será de 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato.

11.2.2. Na contagem dos prazos previstos neste documento, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o dia do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias úteis e de expediente no Tribunal.

11.2.3. As comprovações de entrega das licenças deverão ser enviadas por e-mail para victor.cunha@trt18.jus.br e gustavo.ventura@trt18.jus.br.

11.3. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Por se tratar de contratação de software, não foram identificados critérios de sustentabilidade a serem aplicados.

11.4. VIGÊNCIA E GARANTIAS

O contrato terá duração de 12 (doze) meses, iniciando-se a partir do dia 29/09/2024, um dia após o encerramento do contrato atual, ou da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, a critério do Contratante e desde que verificada a vantajosidade das condições contratadas, permitida a negociação com o contratado, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP.

11.5. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 11.5.1.** Nos moldes do art. 96 da Lei 14.133/21, a Contratada deverá apresentar, na Secretaria de Licitações e Contratos/ Seção de Gestão de Contratos deste Tribunal, no ato da assinatura do Contrato, comprovante de garantia para execução do mesmo, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor global, com validade durante toda a execução do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação. Os efeitos legais da garantia se estenderão em caso de ocorrência de sinistro.
- 11.5.2.** Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato ou até o total cumprimento das obrigações, o que ocorrer primeiro, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 11.5.3.** Mediante expressa e justificada solicitação da Contratada, o Contratante poderá conceder, excepcionalmente e por ato motivado, o prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato, para apresentação da garantia.
- 11.5.3.1.** Em se tratando de seguro-garantia, a Contratada terá 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.
- 11.5.4.** A garantia deverá ser prestada, preferencialmente, mediante caução em dinheiro ou por meio das outras modalidades previstas no §1º art. 96, da Lei nº 14.133/21.
- 11.5.5.** Rejeitar-se-á caução em cheque e quaisquer outras modalidades de garantia não previstas no art. 96, da Lei nº 14.133/21.
- 11.5.6.** Dependendo da modalidade da garantia, a Contratada deverá observar o disposto a seguir:
- 11.5.6.1.** A caução deve ser depositada **em dinheiro**, na Caixa Econômica Federal – CEF (código de **operação 010**), tendo como favorecido/beneficiário o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, CNPJ nº 02.395.868/0001-63, conforme dispõe o art. 1º, inciso IV, do Decreto-Lei nº 1.737/1979, e será comprovada pela **entrega do original** do recibo de caução (via do favorecido/beneficiário);
- 11.5.6.2.** Os títulos da dívida pública devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 11.5.6.3.** O seguro-garantia será comprovado mediante entrega do original de apólice de seguro emitida especialmente para esse fim, tendo como segurado o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;
- 11.5.6.4.** A fiança bancária terá como favorecido o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, devendo ser entregue ao Contratante o documento original, contendo a expressa renúncia da instituição bancária fiadora aos benefícios do artigo 827 do Código Civil, e deverá ser expedida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil. Rejeitar-se-á garantia fidejussória, não revestida da natureza de fiança bancária, prestada por pessoa jurídica não autorizada pelo Banco Central do Brasil.
- 11.5.7.** No caso de opção da empresa pelo seguro-garantia ou pela fiança bancária, a cobertura da garantia deverá assegurar o pagamento de: prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato; prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato, bem como multas moratórias e punitivas aplicadas à Contratada, não sendo admitido documento de garantia com a cláusula “*Performance Bond*”; e obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber. O instrumento de garantia não poderá conter cláusulas excludentes de qualquer natureza que a torne incompatível com o fim a que se destina; portanto, não será aceita garantia que, entre outras condições:

- 11.5.8. Exclua da cobertura o pagamento de multas, previstas na Lei nº 14.133/21 ou no contrato, aplicadas pelo Contratante à Contratada;
- 11.5.9. Exclua/Restrinja a indenização de quaisquer prejuízos e/ou demais penalidades causados por ou de qualquer forma relacionados a atos e/ou fatos violadores de normas de anticorrupção, perpetrados exclusivamente pelo tomador ou seu representante, sem o concurso/conhecimento do segurado ou seu representante;
- 11.5.10. Estabeleça cláusula de proporcionalidade, que defina que a fiança será concedida de forma proporcional ao transcurso do prazo de execução dos serviços contratados, “pro rata temporis”.
- 11.5.11. Estabeleça a necessidade de utilização, pela Contratada, de saldos de créditos junto ao Contratante, para amortização do prejuízo e/ou multa, previamente à utilização da garantia.
- 11.5.12. Havendo atraso superior a **25 (vinte e cinco) dias** para apresentação da garantia válida e aprovada pelo Contratante, a Administração estará autorizada a **rescindir a contratação**, ou a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal em conta caução em favor do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;
- 11.5.13. Caberá à Contratada providenciar a abertura da conta caução na Caixa Econômica Federal e comunicar seus dados para que o Contratante efetue o depósito do valor retido; até que ocorra esta comunicação, o valor ficará retido pelo Contratante sem sofrer qualquer correção ou remuneração.
- 11.5.14. Em caso de recusa pela Contratada do pagamento de eventual multa aplicada, a Administração executará a garantia contratual para ressarcimento dos valores devidos e, caso não seja possível a execução da garantia ou o seu valor não seja suficiente, a Administração poderá reter créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados.
- 11.5.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a Contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo Contratante;
- 11.5.16. A garantia a que se refere esta cláusula terá seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato, acompanhando eventuais prorrogações de vigência e alterações decorrentes de reajustes e/ou acréscimo de serviços, devendo o reforço da garantia ser apresentado no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do termo aditivo ou instrumento equivalente.
- 11.5.17. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada.
- 11.5.18. Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, o Contratante, prevendo a necessidade de utilização da garantia, deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à Contratada bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.
- 11.5.19. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.5.20. A garantia contratual será restituída à Contratada após a execução integral do contrato e do recebimento definitivo dos serviços.

11.5.21. A garantia de execução é independente de eventual garantia do serviço ou produto prevista especificamente no Termo de Referência.

11.6. DA FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento da solução será realizado em parcela única, visto que essa forma de pagamento é praxe adotada pelo fabricante da solução e seus parceiros.

11.7. DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Trata-se de contratação indireta, através de processo licitatório, onde será escolhida a empresa representante do fabricante que apresente a melhor proposta e atenda aos requisitos solicitados.

11.8. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

ITEM	CARACTERÍSTICA	O QUE PRECISA SER FEITO
01	Infraestrutura tecnológica (equipamentos, redes, link, etc.)	Não há necessidade de modificação na infraestrutura tecnológica, visto que a solução já encontra-se implantada
02	Infraestrutura elétrica	Não há necessidade de modificação na infraestrutura elétrica
03	Logística de implantação	Não há necessidade de implantação
04	Espaço físico	Não há necessidade de modificação no espaço físico
05	Mobiliário	Não há necessidade de modificação no mobiliário
06	Impacto ambiental	Não há impacto ambiental
07	Liberação de Acesso	Pode haver a necessidade de liberação de acesso lógico para a prestação de serviços por parte da empresa contratada

12. ANÁLISE DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.1. DEFINIÇÕES:

- dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização

específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

12.2. HAVERÁ TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NA PRESENTE CONTRATAÇÃO

Não

Sim

Se sim:

Dados básicos dos servidores envolvidos na contratação (gestores, fiscais, ordenador de despesas, etc);

Dados da pessoa física contratada ou do(s) representante(s) legal(is) da empresa;

Dados dos profissionais que executarão os serviços;

Dados sensíveis;

Dados de crianças e/ou adolescentes.

12.3. HAVERÁ COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS NA PRESENTE CONTRATAÇÃO

Não

Sim

Se sim:

compartilhamento de dados da contratada (empregados terceirizados, banco de dados, etc.)

compartilhamento de dados de posse do TRT18ª Região (acesso a sistemas do Tribunal ou envio de pastas, planilhas ou qualquer arquivo que seja de posse do TRT18, em qualquer meio ou formato).

12.4. FINALIDADE DO TRATAMENTO DE DADOS

12.4.1. Finalidade específica: O Tribunal possuirá os dados básicos da contratada e de seus prestadores de serviço.

12.4.2. O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses (Indicar a regra de competência administrativa aplicável à situação concreta conforme Lei 13.709/2018):

Dados Pessoais

Consentimento do titular (art. 7º, inciso I);

Obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 7º, inciso II);

Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres (art. 7º, inciso III);

- () Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais (art. 7º, inciso IV);
- (x) Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (art. 7º, inciso V);
- () Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) (art. 7º, inciso VI);
- () Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 7º, inciso VII);
- () Para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 7º, inciso VIII);
- () Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais (art. 7º, inciso IX);
- () Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente (art. 7º, inciso X).

Dados sensíveis

- () Consentimento do titular (art. 11, I);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 11, II, a);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos (art. 11, II, b);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis (art. 11, II, c);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) (art. 11, II, d);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 11, II, e);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 11, II, f);
- () Sem consentimento, por ser indispensável para garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais (art. 11, II, g).

Dados de menores

() Com com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal (art. 14, §1º);

() Sem consentimento, para o Tribunal efetuar o tratamento de dados pessoais no exercício de sua obrigação legal ou regulatória ou executar políticas públicas visando à entrega de serviços públicos, desde que observado e prevalecente o melhor interesse do menor a ser avaliado no caso concreto (Enunciado CD/ANPD nº 1, de 22 maio de 2023);

() Sem consentimento, quando a coleta for necessária para contatar os pais ou o responsável legal, utilizados uma única vez e sem armazenamento, ou para sua proteção (art. 14, §3º);

12.4.3. Os gestores da contratação, abaixo assinados, declaram que a finalidade do tratamento de dados especificada está em consonância com o interesse público. Declaram ainda que o tratamento de dados previsto no ato é compatível com a finalidade indicada e necessária para a sua consecução.

12.5. RISCO E IMPACTO

(x) **Risco 1 - Dados pessoais comuns;**

() **Risco 2 - Dados pessoais sensíveis ou de menores;**

() **Risco 3 - Que impliquem o fornecimento de acesso de terceiros a dados do TRT18 (acesso a sistemas do Tribunal ou envio de pastas, planilhas ou qualquer arquivo que seja de posse do TRT18, em qualquer meio ou formato).**

Risco 3 - O gestor visualiza algum impacto?

13. EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

Gestor do Contrato			
Titular	Victor Veli Cunha		
Lotação	Divisão De Atendimento de TIC		
E-mail	victor.cunha@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5055
Suplente	Paulo Henrique D'Avila de Oliveira Alonso		
Lotação	Divisão De Atendimento de TIC		
E-mail	paulo.alonso@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222 5016

Fiscal Demandante			
Titular	Il Jose Oliveira e Reboucas		
Lotação	Coordenadoria De Relacionamento de TIC		
E-mail	il.reboucas@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222 5068

Suplente	Guaracy Cunha de Souza		
Lotação	Seção de Otimização do Atendimento de TIC		
E-mail	guaracy.souza@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222 5064
Fiscal Técnico			
Titular	Gustavo de Castro Ventura		
Lotação	Seção de Manutenção de Microinformática		
E-mail	gustavo.ventura@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222 5066
Suplente	Daniel Euzebio de Lima		
Lotação	Seção de Manutenção de Microinformática		
E-mail	daniel.lima@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222 5053
Fiscal Administrativo			
Titular	Paulo Adriano Silva dos Santos		
Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC		
E-mail	pauloadriano.santos@trt18.jus.br	Telefone	(62)3222-5012
Suplente	Herlei de Carvalho Silva		
Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC		
E-mail	herlei.silva@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5469

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando as descrições, quantitativos informados, as especificações técnicas, custos e respectivas fundamentações.

Considerando que o estudo aqui exposto demandou esforços na busca pelas melhores soluções a serem adquiridas levando-se em consideração as características específicas de cada software em contraposição com as ofertas do mercado e a realidade atual destas configurações aplicadas à outros órgão públicos com necessidades similares, sem prejuízo da percepção da relativa urgência da contratação.

Considerando por fim, que o resultados das análises deste estudo vai ao encontro dos resultados pretendidos. Esta equipe de planejamento declara tratar-se esta de uma contratação viável.

15. APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria TRT18 nº 1175 de 18 de abril de 2024.

INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Il Jose Oliveira e Reboucas</p> <p>INTEGRANTE DEMANDANTE s165719</p>	<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Victor Veli Cunha</p> <p>INTEGRANTE TÉCNICO s162957</p>	<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Rafael Monteiro da Cruz</p> <p>INTEGRANTE ADMINISTRATIVO s165522</p>

DIRETOR DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Murilo de Barros Carneiro</p> <p>s203092</p>

ANEXO I - EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

1. ENTREGA E PRORROGAÇÕES

- 1.1. O prazo para a entrega do objeto será de 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato.
- 1.2. As comprovações de entrega das licenças e eventuais pedidos de prorrogação deverão ser enviadas para os seguintes endereços de e-mail: victor.cunha@trt18.jus.br e gustavo.ventura@trt18.jus.br.
- 1.3. Na contagem dos prazos previstos neste documento, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o dia do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias úteis e de expediente no Tribunal.
- 1.4. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do CONTRATANTE.
- 1.5. Havendo pedido de prorrogação do prazo de entrega, este somente será concedido em caráter excepcional e sem efeito suspensivo, e deverá ser encaminhado por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela CONTRATADA.
- 1.6. Por ocasião da entrega do objeto, quando necessário, será requerido o fornecimento da documentação de suporte técnico e manutenção em garantia, contendo as informações necessárias para abertura dos chamados por telefone, correio eletrônico, web site (códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico, códigos de identificação do cliente, etc.).

2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 2.1. Os chamados técnicos serão abertos por um dos integrantes da equipe de gestão da contratação, na forma descrita nos itens deste documento.
- 2.2. Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento do chamado pela equipe técnica do CONTRATANTE, a categoria do chamado e a severidade.
- 2.3. Todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
- 2.4. Entende-se por início do atendimento o primeiro contato do técnico da CONTRATADA com as equipes técnicas da CONTRATANTE, que poderá se dar por qualquer um dos meios descritos no item “MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATADA E A ADMINISTRAÇÃO” deste documento, com o deslocamento do técnico até as dependências da CONTRATANTE, dependendo da severidade e da natureza da demanda.
- 2.5. Quando o chamado técnico for realizado via telefone, o prazo iniciará a partir da data e hora do contato telefônico.
- 2.6. Os chamados serão classificados em níveis de severidade descritos no item “CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE” deste documento.
- 2.7. Antes de findar o prazo fixado para atendimento, a CONTRATADA poderá formalizar pedido de prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pelo CONTRATANTE, que decidirá pela dilação do prazo ou aplicação das penalidades previstas no contrato.

- 2.8. Em caso de necessidade de nova instalação e/ou configuração os serviços deverão ser realizados pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE, por técnico certificado com capacidade técnica para a realização do serviço comprovada através da apresentação de documento de certificação emitido pela própria fabricante do equipamento ou por empresa de treinamento reconhecida pelo fabricante.
- 2.9. Sendo necessária a parada da rede de computadores, os serviços deverão, preferencialmente, ser realizados em horários fora do expediente normal.
- 2.10. Caso nova versão ou release seja disponibilizada para download, todo suporte visando instalação e configuração deverá ser prestado pela CONTRATADA.
- 2.11. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após o aceite do técnico responsável do Órgão e o término de atendimento, contemplando a realização de procedimentos que solucionem definitivamente a ocorrência, com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento.
- 2.12. No final do atendimento, o técnico da CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONTRATANTE um relatório de ocorrência onde conste o problema causador do chamado, a solução encontrada, as pendências, a data e hora do chamado, do início e do fim do atendimento. Esse relatório deve ter a concordância e assinatura de um técnico da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

3. QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

Deve ser verificado o Part Number correspondente para as licenças adquiridas.

4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATADA E A ADMINISTRAÇÃO

- 4.1. A empresa deve fornecer as informações de contato de um preposto.
- 4.2. Durante a vigência do contrato, o número telefônico, e-mail e o site WEB deverão ser informados pela CONTRATADA, que fica comprometida a informar previamente qualquer alteração dos mesmos.

5. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE

DESCRIÇÃO		
Os chamados deverão obedecer os seguintes prazos:		
Nível de Prioridade	Cobertura	Tempo de resposta
Prioridade 1	8x5 em horário comercial	4 horas
Prioridade 2		24 horas
Prioridade 3		48 horas
Prioridade 1: Há impacto crítico na operação de negócio.		
Prioridade 2: Falhas de impacto limitado com pouco ou nenhum impacto na operação.		
Prioridade 3: Informações, assistência com funcionalidades, operação ou configuração e demais dúvidas ou questões.		

6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- 6.1. A equipe responsável pela fiscalização do contrato irá monitorar e medir os níveis de serviço e garantir que os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS sejam mantidos mensalmente. Serão considerados os níveis mínimos de serviço e indicadores definidos no item 5.
- 6.2. Os chamados que se encontrarem em desacordo com os critérios de aceitação determinados no item 05 serão objeto de penalidade e, se for o caso, de abertura de processo, pelo gestor do contrato, com para aplicação de penalidade cabível.
- 6.3. Os chamados que se encontrarem discrepantes serão comunicados para a empresa para que se manifestem a respeito no prazo de três dias úteis.
- 6.4. Passado o prazo de três dias úteis, sem a manifestação da empresa, considerar-se-á o prazo apresentado pelo Tribunal.

7. INDICADORES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Para o entendimento dos graus de severidade utilizados na composição dos indicadores utiliza-se o **item 5 deste documento**.

8. PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

- 8.1. A Nota Fiscal só deverá ser emitida após o envio pelo fiscal administrativo, por e-mail, do documento de autorização.
- 8.2. A Nota fiscal e os documentos exigidos no edital e no contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas do TRT18, deverão ser entregues conforme contatos apresentados no item 1.2 deste documento.
- 8.3. Serão retidos na fonte os tributos elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ESPECÍFICAS AO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. As sanções previstas para a contratação estão definidas no item 13 do Termo de Referência - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10. EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. Os produtos e serviços objetos desta contratação serão fiscalizados por servidor ou comissão de servidores do CONTRATANTE, doravante denominados Fiscalização, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização da execução contratual.
- 10.2. À Fiscalização compete, entre outras atribuições:

I. Solicitar à CONTRATADA e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências.

II. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica.

III. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato.

IV. Encaminhar à Diretoria Geral os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.

10.3. A ação da Fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.