



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ

Informação Nº 156 - TRE/PRESI/DG/STI/COSUT/SEAU

À COSUT,  
Senhora Coordenadora,

Em atenção ao Despacho 966 COSUT (1711686), seguem informações complementares em atendimento à Diligência 255 AJURSAOF (1710827).

a) Não foram localizadas contratações de suporte no sistema GLPI no **Painel de Preços** do Governo Federal. O item localizado trata-se apenas de contratação de treinamento.

b) Não foram localizadas contratações de suporte no sistema GLPI no **Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas** do Ministério da Economia. Os catálogos ativos contemplam apenas as seguintes soluções: Google, Microsoft, Oracle, VMware, Red Hat, Adobe e Qlik, conforme disponível no site [Catálogo de Soluções de TIC](#).

c) Com valores obtidos com aditivos dos Contratos mencionados nos Estudos Técnicos, obtivemos os novos valores indicados abaixo:

Item	Fornecedor	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total	Valor Médio
1	Fornecedor 1	12	mês	R\$ 2.800,00	R\$ 33.600,00	R\$ 25.549,80
	Fornecedor 2			R\$ 1.800,00	R\$ 21.600,00	
	Contrato 069/2021 - TJ-PA - Aditivo 2022			R\$ 1.666,60	R\$ 19.999,20	
	Edital Prodest nº 10/2022 (Item 01)			R\$ 2.250,00	R\$ 27.000,00	
Item	Fornecedor	Quant. Horas	Valor/hora	Valor Total	Valor Médio da Hora	Valor Médio para 100h
2	Fornecedor 1	100	R\$ 320,00	R\$ 32.000,00	R\$ 295,00	R\$ 29.500,00
	Fornecedor 2	100	R\$ 350,00	R\$ 35.000,00		
	Contrato 069/2021 - TJ-PA - Aditivo 2022	200	R\$ 215,00	R\$ 43.000,00		
VALOR TOTAL ESTIMADO =					R\$	55.049,80

Dessa forma, seguem novos Estudos Técnicos Preliminares (doc. SEI nº 1714993) e Termo de Referência (doc. SEI nº 1715029).

Respeitosamente,

Márcio Igo C. R. Gonçalves  
Seção de Apoio ao Usuário



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Igo Carvalho Ribeiro Gonçalves, Chefe de Seção**, em 28/11/2022, às 11:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1714404** e o código CRC **68B76D8D**.

# Detalhamento de Licitação



**Órgão:** INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**Licitação:** 000042/2022  
**Data de Criação do Processo:** 04/01/2022  
**Data de Abertura:** 13/04/2022  
**Objeto:** CONTRATAÇÃO DE SUPORTE E TREINAMENTO PARA O GLPI  
**Justificativa:** VIDE TERMO DE REFERÊNCIA  
**Modalidade de Licitação:** PREGÃO ELETRÔNICO  
**Situação da Licitação:** Encerrado  
**Critério de Classificação:** Valor Global  
**Número do Processo:** [2022-Q99SW](#)  
**Tipo de Julgamento:** Menor Preço  
**Contratação Emergencial (Lei nº 946/2020):** Não  
**Editais:** [PE 010/2022](#) , [PE 017/2022](#)

Lotes ?	Vencedor ?		Valor do lote (R\$) ?	Situação ?	Resultado
	CNPJ/CPF ?	Razão Social ?			
LOTE 001	07.774.077/0001-68	VERDANATECH COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA - ME	27.000,00	ENCERRADA	ADJUDICADO
LOTE 002	20.800.352/0001-39	SERVICEDESK BRASIL LTDA	0,00	ENCERRADA	FRACASSADO



# **Proposta Comercial de Prestação de Serviços do GLPI, FusionInventory & Metabase**



**Proposta 1536-2022**

São Paulo, 29 de agosto de 2022.

**Tribunal Regional Eleitoral do Piauí**

Ref.: Proposta 1536-2022 de Prestação de Serviços de GLPI, FusionInventory e Metabase, Suporte Mensal – Essencial 10h/mês, 12 meses

**A/C: Marcio Igo C. R. Gonçalves**

[marcio.igo@tre-pi.jus.br](mailto:marcio.igo@tre-pi.jus.br)

Temos o prazer de apresentar para análise, a nossa carta proposta, conforme solicitado, com o objetivo de atender às necessidades vigentes.

Este documento contempla a parte técnica e comercial, contendo informações sobre a **ServiceDesk Brasil**, com as etapas propostas como solução, as entregas, metodologia utilizada, preços praticados e condição de pagamento, bem como alguns dos nossos cases de sucesso como referência.

Colocamo-nos à disposição, para quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais que julgar serem necessários.

Atenciosamente,

**Evelyn Nami**

Gerente Comercial

+55 (11) 3498.7878

[comercial@servicedeskbrasil.com.br](mailto:comercial@servicedeskbrasil.com.br)



## Sumário

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>2. GLPI, FusionInventory &amp; Metabase .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Objeto .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Objetivo .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Metodologia .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Escopo da Proposta .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1. Suporte Mensal do GLPI, FusionInventory &amp; Metabase - 12 meses .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Recomendação de Requisitos - Hardware &amp; Licenças .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Premissas .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Não Escopo da Proposta .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Portfólio .....</b>	<b>10</b>
<b>11. Casos de Sucesso .....</b>	<b>10</b>
<b>12. Responsabilidades .....</b>	<b>11</b>
<b>12.1. Da CONTRATADA .....</b>	<b>11</b>
<b>12.2. Da CONTRATANTE .....</b>	<b>11</b>
<b>13. Recursos e local da prestação dos serviços .....</b>	<b>12</b>
<b>14. Prazo de Entrega .....</b>	<b>12</b>
<b>15. Tabelas de Valores .....</b>	<b>12</b>
<b>16. Validade da Proposta .....</b>	<b>12</b>
<b>17. Taxas e Impostos .....</b>	<b>13</b>
<b>18. Condições Adicionais .....</b>	<b>13</b>
<b>19. Sigilo das Informações .....</b>	<b>13</b>
<b>20. Termo de Aceite .....</b>	<b>14</b>



## 1. Apresentação

A **ServiceDesk Brasil** teve a sua origem da união de experiências da **dbNetsys** e a **Infokeep**, empresas que atuam no mercado de informática, a mais de vinte e um anos, com soluções de gestão de serviços através de ferramentas de Service Desk. A **ServiceDesk Brasil** possui equipe técnica capacitada em levantar e executar projetos na área prestando serviços de consultoria, implementação, desenvolvimento e assessoria continuada.

Visite: <http://www.servicedeskbrasil.com.br/sobre-a-servicedesk-brasil/>

## 2. GLPI, FusionInventory & Metabase



## 3. Objeto

Prestação de Serviços de instalação, configuração, implantação, treinamento, suporte e desenvolvimento para a Gestão de Serviços através da solução de Service Desk com GLPI, Gestão de Ativos com GLPI Inventory / FusionInventory / OCS Inventory e BI com Metabase.

## 4. Objetivo

Este documento constitui a Proposta Técnica e Comercial trazendo informações sobre metodologia utilizada, escopo do serviço, investimento e condição de pagamento.

Elaborar, configurar, parametrizar e implantar Gestão de Serviços que possibilite o gerenciamento através das boas práticas da ITIL.

Através do nosso time e utilização de outras tecnologias, a **ServiceDesk Brasil** desenha, constrói, mantém e suporta as soluções baseadas em processos de negócio, com padrões de qualidade, gestão do conhecimento e competências e boas práticas.

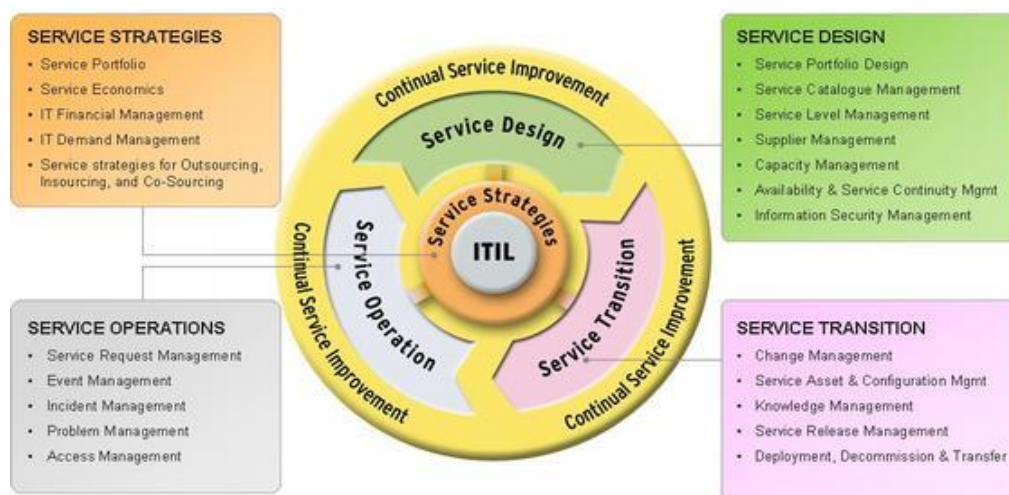


O controle dos projetos que desenvolvemos para nossos clientes está baseado na utilização de processos certificados em qualidade e com a aplicação de soluções que permitem o uso e integração dos distintos entregáveis nas diferentes fases do projeto e suporte, podendo conseguir benefícios como:

- ✓ Melhora do tempo de atendimento;
- ✓ Menores custos de desenvolvimento;
- ✓ Qualidade dos entregáveis;
- ✓ Menores custos de manutenção;
- ✓ Terceirização dos gastos recorrentes;
- ✓ Criação das equipes e formalização do fluxo de trabalho;
- ✓ Organização de tarefas por prioridades;
- ✓ Visualização da data de entrega dos projetos;
- ✓ Redução da quantidade dos e-mails e otimização da comunicação;
- ✓ Armazenagem de documentos da forma correta;
- ✓ Avaliação do desempenho de equipe e identificação de gargalos de atendimento;
- ✓ Relatórios gerenciais precisos;
- ✓ Foco no negócio.

## . Metodologia

A **ServiceDesk Brasil** adota as boas práticas sugeridas pela ITIL e COBIT, para a composição do seu modelo de entrega de serviços e projetos, com as fases dos entregáveis bem determinadas e uma integração consistente. Com conceitos padronizados entre as duas estruturas é possível manter uma comunicação efetiva durante todo o ciclo de entregas com soluções de qualidade.



Inicialmente a **ServiceDesk Brasil** fornece um questionário para que o cliente responda com a sua necessidade e desejo. Este questionário tem por finalidade fazer um levantamento prévio de informações para definir o nível de maturidade e dos desejos do cliente.



Em seguida, a **ServiceDesk Brasil** faz a análise das respostas fornecida, agenda encontros e, realiza os alinhamentos com participantes do suporte e projeto, faz a programação da execução das atividades remota ou visita local. Para tanto a **ServiceDesk Brasil** disponibilizará profissionais responsáveis pelo suporte, projeto, planejamento, acompanhamento e entrega.

Devendo este responder via e-mail e telefone por qualquer demanda estratégica e comunicação alinhada aos serviços prestados de segunda a sexta (exceto feriados), das 08h às 18h.

## 6. Escopo da Proposta

❖ **ATENÇÃO!** Descritivo dos serviços contemplados para:

Suporte Mensal do GLPI, FusionInventory & Metabase – Item (6.1)

### 6.1. Suporte Mensal do GLPI, FusionInventory & Metabase – 12 meses

- ✓ **Parametrização dos Processos de Incidente X Requisição**
- ✓ **Parametrização do Processo de Problema**
- ✓ **Parametrização do Processo de Mudança**
- ✓ **Melhoria Contínua dos Processos, ITIL x GLPI**
  
- ✓ **GLPI**
  - Parametrização do Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes
  - Parametrização de Categoria do Chamado
  - Parametrização de Formulários
  - Parametrização de Perfis de Acesso
  - Parametrização de Grupos
  - Parametrização de SLA x OLA
  - Parametrização de Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade)
  - Parametrização do Envio Notificações
  - Parametrização de Abertura de Chamado via E-Mail
  - Apoio na parametrização do Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML)
  
- ✓ **FusionInventory ou GLPI Inventory**
  - Parametrização do Processo de Gestão de Ativos
  - Inventário de Computador e Servidor
  - Descoberta de Rede
  - Inventário de Impressora via SNMP
  - Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP
  - Instalação de Software Remoto





✓ **Metabase**

- Instalação
- Configuração Geral
- Notificações por e-mail
- Autenticação Local/LDAP
- Usuários x Grupos
- Configuração da API
- Conexão de Banco de Dados

## Parametrização:

- Métricas através de Querys com Select simples
- Métricas com View + Query + Select avançado
- Criação e Manutenção Coleções/Métricas
- Gerenciamento de Permissões por Coleção
- Gerenciamento de Modelo de Dados
- Criação perguntas simples
- Criação de Perguntas Customizadas
- Criação de Perguntas via Código SQL x Views
- Criação de Painel/Dashboard
- Configuração de Painel
- Permissão de Painel por Perfil
- Inclusão de Filtros
- Criação de Meta para disparo de E-Mail
- Incorporação e Compartilhamento do Painel para o GLPI
- Incorporação e Compartilhamento do Painel Público e JSO

✓ **Treinamento Técnico de Usabilidade**

O treinamento é direcionado para todos os técnicos e/ou usuários chaves.

**Processo de Abertura, Atendimento, Solução e Fechamento do Chamado**

- Gestão de Incidente x Requisição
- Abertura
- Acompanhamento
- Fluxo de Aprovação
- Gestão de Tarefas
- Gestão de Documentos
- Solução & Fechamento
- Pesquisa de Satisfação
- Base de Conhecimento, FAQ
- Notificações

✓ **Acesso Treinamento Avançado EAD – 01 Aluno**

O treinamento é direcionado para o administrador do GLPI

**Acesso de 08 módulos - Aulas Gravadas na Plataforma EAD**

- Essencial – Conhecimento Básico + Overview ITIL
- Fundamental – Automação de Processos no GLPI



- Expert - Conhecimento Avançado
  - UX – Formulários com Botões e Etiquetas
  - CSC – GLPI para Central de Serviços Compartilhada (TI, FIN e RH)
  - BI com Metabase – Dashboard e Relatórios
  - GLPI Inventory e FusionInventory – Gestão de Ativos e Inventário Eletrônico
  - GLPI 10 – Principais mudanças e processos
- ✓ **Plugins da Servicedesk Brasil**
- **Aprovação por E-Mail**  
Aprovação de Chamado, Solução e Pesquisa de Satisfação via e-mail, sem login no GLPI
  - **Alçada / Escalonamento de Aprovação**  
Aprovação de Chamado com Alçada / Escalonamento  
Aprovação realizada / Criação de novo pedido de Aprovação
  - **Plugin de Formulários com Botões / Etiquetas**  
Alteração do Layout de Serviços com Botões / Imagens e Etiquetas
  - **BPM – Chamados Filhos**  
Criação Automática de Chamados Filhos após a solução do Chamado PAI
- ✓ **Suporte Geral**
- Atualização de Versão (**01x em 12 Meses**)
  - Atualização de Segurança ilimitada
  - Instalação, Homologação e Atualização de novos Plug-ins Homologados
  - Repasse de conhecimento do Ambiente atual
  - Suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone
  - Horas de franquia: **10 horas (NÃO Acumulativas)**
- ✓ **SLA padrão para Atendimento 5x8**
- SLA de Incidente  
08hrs para Atendimento e 24hrs para Solução - definitiva/contorno;
  - SLA de Requisição  
16hrs para Atendimento e 40hrs para Solução - definitiva/contorno.
- ✓ **Atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h – 5x8**
- Hora excedente, dentro do atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h: cobradas à parte no VALOR de **R\$ 300,00/hora**.
  - Hora excedente, após às 18h e finais de semana: cobradas à parte no VALOR de **R\$ 500,00/hora**.

**\*Itens de suporte não inclusos na Proposta, sendo necessário aprovação de custo extra**

- Infraestrutura, Linux e JAVA (Apache, MySQL e Metabase);
- Backup Arquivos e/ou Banco de Dados;
- Desenvolvimento de Código para Integração ou Plugin/PHP;
- Kickoff de novas áreas de Negócio, Alinhamento Estratégico > Parametrização e Treinamento de Usabilidade;
- **Cobrança extra para visita e deslocamentos.**

**Observação:** atividades não contempladas neste escopo serão tratadas como nova atividade devendo gerar nova proposta comercial, que deverá ser aprovada para planejamento e execução.

## 7. Recomendação de Requisitos - Hardware & Licenças

A **CONTRATANTE** disponibilizará para a **ServiceDesk Brasil**, até **02 (dois)** servidores virtual ou físico, para atender o ambiente de homologação e produção.

Configuração recomendada de até 02x Servidores.

(Aplicação – **GLPI** - Apache + BI - **Metabase**):

- **Processador:** Intel Xeon 2.4GHz ou 04x vCPU's
- **Memoria:** de 08 GB de RAM
- **Disco:** de 160 GB em LVM
- **Sistema Operacional:**  
AlmaLinux / Rocky Linux

\* todos como **minimal install**.

(Banco de Dados - **MySQL**):

- **Processador:** Intel Xeon 2.4GHz ou 04x vCPU's
- **Memoria:** de 08 GB de RAM
- **Disco:** de 80 GB em LVM
- **Sistema Operacional:**  
AlmaLinux / Rocky Linux

\* todos como **minimal install**.

## 8. Premissas

- A **CONTRATANTE** fornecerá para a **CONTRATADA**, acesso de administrador ao servidor para que todo o serviço possa ser efetuado remotamente;
- A **CONTRATANTE** deverá disponibilizar a infraestrutura de servidores para a execução dos serviços pela equipe da **CONTRATADA**;
- Solicitações de aumento/mudança de escopo serão analisadas entre as partes evidenciando os impactos em tempo e custos para sua realização;
- Os valores aqui apresentados são válidos somente para essa cotação, não podendo ser utilizados como referência para outras cotações;



- Demais condições deverão ser regidas nos termos do contrato específico a ser firmado após o aceite formal da cotação baseados na legislação brasileira;
- O ambiente tecnológico da **CONTRATANTE** deverá estar acessível aos profissionais da **CONTRATADA**;
- A **CONTRATANTE** deverá designar profissional para acompanhamento, bem como aprovação das tarefas e aceite das entregas efetuadas pela **CONTRATADA**;
- Este dimensionamento inicial pode ou deve sofrer alterações, caso os números e as informações apuradas nos **primeiros 10 dias de operação** sejam diferentes daqueles informados/fornecidos em tempo de negociação comercial e, após iniciados os serviços, causem desequilíbrio econômico e financeiro ao **CONTRATO**.

## 9. Não Escopo da Proposta

- Não nos é autorizado realizar alterações no código fonte do produto, devendo situação como esta ser tratada como desenvolvimento de plug-ins. Para esta situação deverá ser gerada uma nova proposta comercial, que aprovada, terá a sua execução planejada;
- **Suporte a Plug-ins não desenvolvidos pela CONTRATADA;**
- **Esta proposta não contempla configurações, customizações ou parametrizações em outras funcionalidades como:** Programação ou alteração de código de páginas PHP, Desenvolvimento de Sistemas e Integração com outros sistemas via Web Services (ERP, CRM, Zabbix, Nagios, SolarWinds, Telegram, Chat, SMS, Etc...);
- Despesas com materiais (impressos) para elaboração de documentos e relatórios não estão incluídas nos valores propostos;
- Não está previsto na proposta qualquer fornecimento de aplicativos, produtos tecnológicos ou qualquer item de infraestrutura tecnológica fora do escopo previsto;
- Despesas com aluguel de espaços para sensibilização, treinamentos, workshop e reuniões **não estão incluídos** nos valores propostos;
- Não estão previstos nessa proposta custos com certificação de profissionais e/ou organizações perante os órgãos competentes;
- A **CONTRATADA** não é e nem será responsável pela infraestrutura do cliente, tais como: políticas e realização de backup, linhas de comunicação, operação de envio e recebimento de e-mail e demais serviços que não sejam de única e exclusiva utilização da solução;
- **Não faz parte do escopo desta proposta fornecer qualquer código fonte dos sistemas implementados, customizados, parametrizados ou desenvolvidos.**

## 10. Portfólio

Link: <http://www.servicedeskbrasil.com.br>

## 11. Casos de Sucesso

Abaixo algumas referências de Suporte, Projeto e Treinamento realizado pela **ServiceDesk Brasil**.



### Fundação Faculdade de Medicina – HC Hospital das Clínicas

- Número de usuários: 7.200
- Áreas Contempladas: TI, Manutenção, Arquitetura e RH
- Número médio de tickets por mês: 6.000
- Contato: Roberto Novoa [roberto.novoa@hc.fm.usp.br](mailto:roberto.novoa@hc.fm.usp.br)

### Estapar Estacionamentos

- Número de usuários: 2.000
- Áreas Contempladas: TI, RH, Financeiro e Compras
- Número médio de tickets por mês: 9.600
- Contato: Fernando Santos [fernando.santos@estapar.com.br](mailto:fernando.santos@estapar.com.br)

## 12. Responsabilidades

Para que o serviço contratado seja executado da forma mais adequada, segue a definição das responsabilidades e obrigações do cliente e da contratada:

### 12.1. Da CONTRATADA

- Buscar total eficiência na condução dos serviços;
- Assumir todos os encargos trabalhistas de seus profissionais;
- Responsabilizar-se por todo ônus e encargos trabalhistas e previdenciários resultantes da contratação e emprego de profissionais ou terceiros para a realização dos serviços tratados nesta proposta;
- Executar os serviços dentro das boas práticas e dos costumes usuais em trabalhos deste gênero, prezando pela utilização da mão-de-obra especializada e qualificada;
- Seguir as normas e procedimentos padrões estabelecidos pela **CONTRATANTE**;
- A garantia citada, refere-se apenas a **(erros)** da ferramenta, excluindo-se customizações e demais tarefas fora do escopo.

### 12.2. Da CONTRATANTE

- A **CONTRATADA** deverá contar com total apoio tecnológico, tático e operacional da **CONTRATANTE**, através de equipe preparada em conceitos de serviço e processos. Deverá indicar um responsável por este contrato, para condução e orientação das tarefas;
- A **CONTRATANTE** deverá disponibilizar toda a tecnologia necessária para viabilizar o contrato; tais como: aquisição de equipamentos, infraestrutura dos servidores, de dados, internet, de treinamento, informações para o importação de dados, espaço físico para o consultor com acesso à documentação e recursos caso ocorra a necessidade de visita local;
- A equipe da **CONTRATANTE** estará responsável por toda a documentação a ser desenvolvida, assim como sua divulgação e publicação para os fins necessários.
- A **CONTRATANTE** tem total liberdade para realizar quaisquer alterações ou intervenções no ambiente baseado na licença (Free software GPL v2 e v3).

### **IMPORTANTE!**

Faz parte das responsabilidades da **CONTRATANTE** criar o arquivo .CSV para o importação das informações que serão usadas, tais como: organogramas funcionais (áreas de negócio), categorias do chamado (Catálogo de Serviços), clientes (Entidades), fornecedores, tarefas, localização, grupos, usuários no AD e etc.

## **13. Recursos e local da prestação dos serviços**

A equipe da **CONTRATADA** poderá ser composta por:

- 01 Gerente de Serviços
- 01 Central de Serviços 5x8

A prestação dos serviços será efetuada através de acesso remoto no ambiente da **CONTRATANTE**.

## **14. Prazo de Entrega**

O prazo máximo de entrega é de até **10 (dez)** horas úteis por mês, salvo atraso de entrega de tarefas de responsabilidade da **CONTRATANTE**.

## **15. Tabelas de Valores**

PARCELA	GLPI, FusionInventory & Metabase	VALOR
01 até 12	6.1 - Suporte Mensal – <b>10h/mês</b>	R\$ 1.800,00
	<b>TOTAL de 12/meses</b>	<b>R\$ 21.600,00</b>

- **Suporte (item 6.1)** – Pagamento único de **R\$ 21.600,00** com vencimento para 28dl.

As atividades dessa proposta serão efetivamente iniciadas e decorrerá de acordo com o planejamento definido, com a respectiva ordem de compra ou autorização por escrito da **CONTRATANTE**, momento no qual também se inicia seu período de vigência.

## **16. Validade da Proposta**

Esta proposta é válida pelo período de **20 (vinte)** dias contados a partir da data de sua apresentação.



## 17. Taxas e Impostos

---

Os valores apresentados nesta proposta estão com todos os impostos inclusos conforme a legislação vigente (COFINS, ICMS, ISS e PIS) até a presente data. Se houver alterações nas alíquotas dos mesmos, e/ou alteração na política de comercialização pelo fabricante/fornecedor, e/ou seja necessária a retenção de impostos municipais na localidade da **CONTRATANTE** (ISS), alterando os valores apresentados, estes serão renegociadas entre as partes.

## 18. Condições Adicionais

---

- Após o encerramento, o fornecimento de senhas para a administração do sistema, serão repassados para a **CONTRATANTE**;
- A equipe técnica da **CONTRATADA** tem base em **São Paulo/SP**, todas as despesas com o profissional designado para o atendimento fora de **São Paulo/SP** como: passagens aéreas, alimentação, hospedagem, deslocamento são de responsabilidade da **CONTRATANTE**. O ressarcimento de valores acordados e eventualmente pagos com estas despesas pela **CONTRATADA**, serão feitos através de prestação de contas e notas de despesas, por emissão de nota de débito para a **CONTRATANTE**.

## 19. Sigilo das Informações

---

A **CONTRATADA**, assim como seus parceiros se responsabilizarão pela preservação do sigilo de todas as informações relacionadas a aspectos técnicos, operacionais, comerciais e financeiros, consideradas sigilosas, que tenha recebido ou tomado ciência, no todo ou em parte, de forma oral ou escrita, inclusive por meio magnético, por força do referido serviço, ora requerido.

Durante a vigência do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** fica comprometida a proteger e a somente disseminar tais informações sigilosas para pessoas diretamente envolvidas no trato das questões objeto do **CONTRATO** e que necessitem conhecê-las e, ainda, pelo menos, por **03 (três) anos** após o recebimento de tais informações, guardar absoluto sigilo sobre as mesmas. As informações sigilosas que lhe forem passadas em forma de documento, mesmo em meio magnético, serão obrigatoriamente devolvidas e descartadas ao fim do **CONTRATO**.





## 20. Termo de Aceite

Declaro ter lido, entendido e aceito na integridade todos os termos e condições constantes nesta proposta comercial número **1536-2022**, com valor total a ser pago de acordo com as condições comerciais estabelecidas, podendo a **CONTRATADA** proceder com o processamento deste pedido.

São Paulo, 29 de agosto de 2022.

\_\_\_\_\_  
**Tribunal Regional Eleitoral do Piauí**

\_\_\_\_\_  
**Testemunha**  
**CPF**

\_\_\_\_\_  
**Servicedesk Brasil**  
**20.800.352/0001-39**

**Observação:** Este aceite deverá ser remetido com todas as vias da proposta devidamente rubricadas.





# **Proposta Comercial de Prestação de Serviços do GLPI**



**Proposta 1541-2022**

São Paulo, 29 de agosto de 2022.

**Tribunal Regional Eleitoral do Piauí**

Ref.: Proposta 1541-2022 de Prestação de Serviços de GLPI, Suporte Avulso - 100 horas

**A/C: Marcio Igo C. R. Gonçalves**

[marcio.igo@tre-pi.jus.br](mailto:marcio.igo@tre-pi.jus.br)

Temos o prazer de apresentar para análise, a nossa carta proposta, conforme solicitado, com o objetivo de atender às necessidades vigentes.

Este documento contempla a parte técnica e comercial, contendo informações sobre a **Servicedesk Brasil**, com as etapas propostas como solução, as entregas, metodologia utilizada, preços praticados e condição de pagamento, bem como alguns dos nossos cases de sucesso como referência.

Colocamo-nos à disposição, para quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais que julgar serem necessários.

Atenciosamente,

**Evelyn Nami**

Gerente Comercial

+55 (11) 3498.7878

[comercial@servicedeskbrasil.com.br](mailto:comercial@servicedeskbrasil.com.br)



## Sumário

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>2. GLPI, FusionInventory &amp; Metabase .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Objeto .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Objetivo .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Metodologia .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Escopo da Proposta .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1. Suporte Mensal do GLPI .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Recomendação de Requisitos - Hardware &amp; Licenças .....</b>	<b>7</b>
<b>8. Premissas .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Não Escopo da Proposta .....</b>	<b>8</b>
<b>10. Portfólio .....</b>	<b>9</b>
<b>11. Casos de Sucesso .....</b>	<b>9</b>
<b>12. Responsabilidades .....</b>	<b>9</b>
<b>12.1. Da CONTRATADA .....</b>	<b>9</b>
<b>12.2. Da CONTRATANTE .....</b>	<b>9</b>
<b>13. Recursos e local da prestação dos serviços .....</b>	<b>10</b>
<b>14. Prazo de Entrega .....</b>	<b>10</b>
<b>15. Tabelas de Valores .....</b>	<b>10</b>
<b>16. Validade da Proposta .....</b>	<b>11</b>
<b>17. Taxas e Impostos .....</b>	<b>11</b>
<b>18. Condições Adicionais .....</b>	<b>11</b>
<b>19. Sigilo das Informações .....</b>	<b>11</b>
<b>20. Termo de Aceite .....</b>	<b>12</b>



## 1. Apresentação

A **Service Desk Brasil** teve a sua origem da união de experiências da **dbNetsys** e a **Infokeep**, empresas que atuam no mercado de informática, a mais de vinte e um anos, com soluções de gestão de serviços através de ferramentas de Service Desk. A **Service Desk Brasil** possui equipe técnica capacitada em levantar e executar projetos na área prestando serviços de consultoria, implementação, desenvolvimento e assessoria continuada.

Visite: <http://www.servicedeskbrasil.com.br/sobre-a-servicedesk-brasil/>

## 2. GLPI, FusionInventory & Metabase



## 3. Objeto

Prestação de Serviços de instalação, configuração, implantação, treinamento, suporte e desenvolvimento para a Gestão de Serviços através da solução de Service Desk com GLPI, Gestão de Ativos com GLPI Inventory / FusionInventory / OCS Inventory e BI com Metabase.

## 4. Objetivo

Este documento constitui a Proposta Técnica e Comercial trazendo informações sobre metodologia utilizada, escopo do serviço, investimento e condição de pagamento.

Elaborar, configurar, parametrizar e implantar Gestão de Serviços que possibilite o gerenciamento através das boas práticas da ITIL.

Através do nosso time e utilização de outras tecnologias, a **Service Desk Brasil** desenha, constrói, mantém e suporta as soluções baseadas em processos de negócio, com padrões de qualidade, gestão do conhecimento e competências e boas práticas.

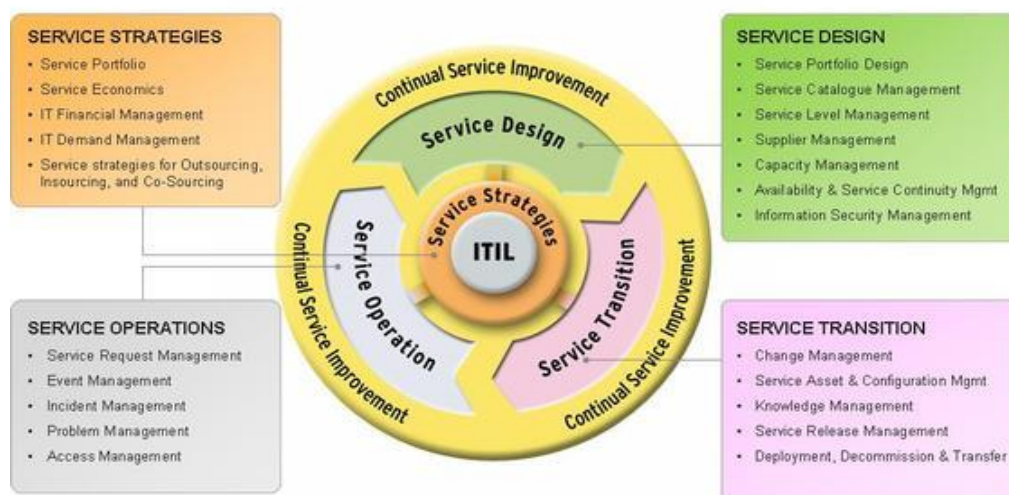


O controle dos projetos que desenvolvemos para nossos clientes está baseado na utilização de processos certificados em qualidade e com a aplicação de soluções que permitem o uso e integração dos distintos entregáveis nas diferentes fases do projeto e suporte, podendo conseguir benefícios como:

- ✓ Melhora do tempo de atendimento;
- ✓ Menores custos de desenvolvimento;
- ✓ Qualidade dos entregáveis;
- ✓ Menores custos de manutenção;
- ✓ Terceirização dos gastos recorrentes;
- ✓ Criação das equipes e formalização do fluxo de trabalho;
- ✓ Organização de tarefas por prioridades;
- ✓ Visualização da data de entrega dos projetos;
- ✓ Redução da quantidade dos e-mails e otimização da comunicação;
- ✓ Armazenagem de documentos da forma correta;
- ✓ Avaliação do desempenho de equipe e identificação de gargalos de atendimento;
- ✓ Relatórios gerenciais precisos;
- ✓ Foco no negócio.

## . Metodologia

A **ServiceDesk Brasil** adota as boas práticas sugeridas pela ITIL e COBIT, para a composição do seu modelo de entrega de serviços e projetos, com as fases dos entregáveis bem determinadas e uma integração consistente. Com conceitos padronizados entre as duas estruturas é possível manter uma comunicação efetiva durante todo o ciclo de entregas com soluções de qualidade.



Inicialmente a **ServiceDesk Brasil** fornece um questionário para que o cliente responda com a sua necessidade e desejo. Este questionário tem por finalidade fazer um levantamento prévio de informações para definir o nível de maturidade e dos desejos do cliente.

Em seguida, a **ServiceDesk Brasil** faz a análise das respostas fornecida, agenda encontros e, realiza os alinhamentos com participantes do suporte e projeto, faz a programação da execução das atividades remota ou visita local. Para tanto a **ServiceDesk Brasil** disponibilizará profissionais responsáveis pelo suporte, projeto, planejamento, acompanhamento e entrega.

Devendo este responder via e-mail e telefone por qualquer demanda estratégica e comunicação alinhada aos serviços prestados de segunda a sexta (exceto feriados), das 08h às 18h.

## 6. Escopo da Proposta

---

❖ **ATENÇÃO!** Descritivo dos serviços contemplados para:

Suporte Mensal do GLP

### 6.1. Suporte Mensal do GLPI

---

- ✓ **Parametrização dos Processos de Incidente X Requisição**
- ✓ **Parametrização do Processo de Problema**
- ✓ **Parametrização do Processo de Mudança**
- ✓ **Melhoria Contínua dos Processos, ITIL x GLPI**
  
- ✓ **GLPI**
  - Parametrização do Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes
  - Parametrização de Categoria do Chamado
  - Parametrização de Formulários
  - Parametrização de Perfis de Acesso
  - Parametrização de Grupos
  - Parametrização de SLA x OLA
  - Parametrização de Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade)
  - Parametrização do Envio Notificações
  - Parametrização de Abertura de Chamado via E-Mail
  - Apoio na parametrização do Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML)
  
- ✓ **Suporte Geral**
  - Atualização de Versão (**01x em 12 Meses**)
  - Atualização de Segurança ilimitada
  - Instalação, Homologação e Atualização de novos Plug-ins Homologados
  - Repasse de conhecimento do Ambiente atual
  - Suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone
  - Horas de franquia: **100 horas**
  
- ✓ **SLA padrão para Atendimento 5x8**
  - SLA de Incidente





- 08hrs para Atendimento e 24hrs para Solução - definitiva/contorno;
- SLA de Requisição  
16hrs para Atendimento e 40hrs para Solução - definitiva/contorno.
- ✓ **Atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h – 5x8**
  - Hora excedente, dentro do atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h: cobradas à parte no VALOR de **R\$ 300,00/hora**.
  - Hora excedente, após às 18h e finais de semana: cobradas à parte no VALOR de **R\$ 500,00/hora**.

**\*Itens de suporte não inclusos na Proposta, sendo necessário aprovação de custo extra**

- Infraestrutura, Linux e JAVA (Apache, MySQL e Metabase);
- Backup Arquivos e/ou Banco de Dados;
- Desenvolvimento de Código para Integração ou Plugin/PHP;
- Kickoff de novas áreas de Negócio, Alinhamento Estratégico > Parametrização e Treinamento de Usabilidade;
- **Cobrança extra para visita e deslocamentos.**

**Observação:** atividades não contempladas neste escopo serão tratadas como nova atividade devendo gerar nova proposta comercial, que deverá ser aprovada para planejamento e execução.

## 7. Recomendação de Requisitos - Hardware & Licenças

A **CONTRATANTE** disponibilizará para a **Servicedesk Brasil**, até **02 (dois)** servidores virtual ou físico, para atender o ambiente de homologação e produção.

Configuração recomendada de até 02x Servidores.

(Aplicação – **GLPI** - Apache + BI - **Metabase**):

- **Processador:** Intel Xeon 2.4GHz ou 04x vCPU's
- **Memoria:** de 08 GB de RAM
- **Disco:** de 160 GB em LVM
- **Sistema Operacional:**  
AlmaLinux / Rocky Linux

\* todos como **minimal install**.

(Banco de Dados - **MySQL**):

- **Processador:** Intel Xeon 2.4GHz ou 04x vCPU's
- **Memoria:** de 08 GB de RAM
- **Disco:** de 80 GB em LVM
- **Sistema Operacional:**  
AlmaLinux / Rocky Linux

\* todos como **minimal install**.

## 8. Premissas

- A **CONTRATANTE** fornecerá para a **CONTRATADA**, acesso de administrador ao servidor para que todo o serviço possa ser efetuado remotamente;
- A **CONTRATANTE** deverá disponibilizar a infraestrutura de servidores para a execução dos serviços pela equipe da **CONTRATADA**;
- Solicitações de aumento/mudança de escopo serão analisadas entre as partes evidenciando os impactos em tempo e custos para sua realização;
- Os valores aqui apresentados são válidos somente para essa cotação, não podendo ser utilizados como referência para outras cotações;
- Demais condições deverão ser regidas nos termos do contrato específico a ser firmado após o aceite formal da cotação baseados na legislação brasileira;
- O ambiente tecnológico da **CONTRATANTE** deverá estar acessível aos profissionais da **CONTRATADA**;
- A **CONTRATANTE** deverá designar profissional para acompanhamento, bem como aprovação das tarefas e aceite das entregas efetuadas pela **CONTRATADA**;
- Este dimensionamento inicial pode ou deve sofrer alterações, caso os números e as informações apuradas nos **primeiros 10 dias de operação** sejam diferentes daqueles informados/fornecidos em tempo de negociação comercial e, após iniciados os serviços, causem desequilíbrio econômico e financeiro ao **CONTRATO**.

## 9. Não Escopo da Proposta

- Não nos é autorizado realizar alterações no código fonte do produto, devendo situação como esta ser tratada como desenvolvimento de plug-ins. Para esta situação deverá ser gerada uma nova proposta comercial, que aprovada, terá a sua execução planejada;
- **Suporte a Plug-ins não desenvolvidos pela CONTRATADA;**
- **Esta proposta não contempla configurações, customizações ou parametrizações em outras funcionalidades como:** Programação ou alteração de código de páginas PHP, Desenvolvimento de Sistemas e Integração com outros sistemas via Web Services (ERP, CRM, Zabbix, Nagios, SolarWinds, Telegram, Chat, SMS, Etc...);
- Despesas com materiais (impressos) para elaboração de documentos e relatórios não estão incluídas nos valores propostos;
- Não está previsto na proposta qualquer fornecimento de aplicativos, produtos tecnológicos ou qualquer item de infraestrutura tecnológica fora do escopo previsto;
- Despesas com aluguel de espaços para sensibilização, treinamentos, workshop e reuniões **não estão incluídos** nos valores propostos;
- Não estão previstos nessa proposta custos com certificação de profissionais e/ou organizações perante os órgãos competentes;
- A **CONTRATADA** não é e nem será responsável pela infraestrutura do cliente, tais como: políticas e realização de backup, linhas de comunicação, operação de envio e



recebimento de e-mail e demais serviços que não sejam de única e exclusiva utilização da solução;

- **Não faz parte do escopo desta proposta fornecer qualquer código fonte dos sistemas implementados, customizados, parametrizados ou desenvolvidos.**

## 10. Portfólio

Link: <http://www.servicedeskbrasil.com.br>

## 11. Casos de Sucesso

Abaixo algumas referências de Suporte, Projeto e Treinamento realizado pela **ServiceDesk Brasil**.

### Fundação Faculdade de Medicina – HC Hospital das Clínicas

- Número de usuários: 7.200
- Áreas Contempladas: TI, Manutenção, Arquitetura e RH
- Número médio de tickets por mês: 6.000
- Contato: Roberto Novoa [roberto.novoa@hc.fm.usp.br](mailto:roberto.novoa@hc.fm.usp.br)

### Estapar Estacionamentos

- Número de usuários: 2.000
- Áreas Contempladas: TI, RH, Financeiro e Compras
- Número médio de tickets por mês: 9.600
- Contato: Fernando Santos [fernando.santos@estapar.com.br](mailto:fernando.santos@estapar.com.br)

## 12. Responsabilidades

Para que o serviço contratado seja executado da forma mais adequada, segue a definição das responsabilidades e obrigações do cliente e da contratada:

### 12.1. Da CONTRATADA

- Buscar total eficiência na condução dos serviços;
- Assumir todos os encargos trabalhistas de seus profissionais;
- Responsabilizar-se por todo ônus e encargos trabalhistas e previdenciários resultantes da contratação e emprego de profissionais ou terceiros para a realização dos serviços tratados nesta proposta;
- Executar os serviços dentro das boas práticas e dos costumes usuais em trabalhos deste gênero, prezando pela utilização da mão-de-obra especializada e qualificada;
- Seguir as normas e procedimentos padrões estabelecidos pela **CONTRATANTE**;
- A garantia citada, refere-se apenas a **(erros)** da ferramenta, excluindo-se customizações e demais tarefas fora do escopo.

### 12.2. Da CONTRATANTE

- A **CONTRATADA** deverá contar com total apoio tecnológico, tático e operacional da **CONTRATANTE**, através de equipe preparada em conceitos de serviço e processos.



Deverá indicar um responsável por este contrato, para condução e orientação das tarefas;

- A **CONTRATANTE** deverá disponibilizar toda a tecnologia necessária para viabilizar o contrato; tais como: aquisição de equipamentos, infraestrutura dos servidores, de dados, internet, de treinamento, informações para o importação de dados, espaço físico para o consultor com acesso à documentação e recursos caso ocorra a necessidade de visita local;
- A equipe da **CONTRATANTE** estará responsável por toda a documentação a ser desenvolvida, assim como sua divulgação e publicação para os fins necessários.
- A **CONTRATANTE** tem total liberdade para realizar quaisquer alterações ou intervenções no ambiente baseado na licença **(Free software GPL v2 e v3)**.

### **IMPORTANTE!**

Faz parte das responsabilidades da **CONTRATANTE** criar o arquivo **.CSV** para o importação das informações que serão usadas, tais como: organogramas funcionais (áreas de negócio), categorias do chamado (Catálogo de Serviços), clientes (Entidades), fornecedores, tarefas, localização, grupos, usuários no AD e etc.

## **13. Recursos e local da prestação dos serviços**

A equipe da **CONTRATADA** poderá ser composta por:

- 01 Gerente de Serviços
- 01 Central de Serviços 5x8

A prestação dos serviços será efetuada através de acesso remoto no ambiente da **CONTRATANTE**.

## **14. Prazo de Entrega**

O prazo máximo de entrega é de até **100 (cem)** horas úteis, salvo atraso de entrega de tarefas de responsabilidade da **CONTRATANTE**.

## **15. Tabelas de Valores**

PARCELA	GLPI, FusionInventory & Metabase	VALOR
01	<b>Serviço de Suporte para Desenvolvimento por hora</b>	<b>R\$ 350,00</b>
	<b>TOTAL de 100 horas</b>	<b>R\$ 35.000,00</b>

- **Suporte** – Pagamento único de **R\$ 35.000,00** com vencimento para **28dII**.

As atividades dessa proposta serão efetivamente iniciadas e decorrerá de acordo com o planejamento definido, com a respectiva ordem de compra ou autorização por escrito da **CONTRATANTE**, momento no qual também se inicia seu período de vigência.

## 16. Validade da Proposta

---

Esta proposta é válida pelo período de **20 (vinte)** dias contados a partir da data de sua apresentação.

## 17. Taxas e Impostos

---

Os valores apresentados nesta proposta estão com todos os impostos inclusos conforme a legislação vigente (COFINS, ICMS, ISS e PIS) até a presente data. Se houver alterações nas alíquotas dos mesmos, e/ou alteração na política de comercialização pelo fabricante/fornecedor, e/ou seja necessária a retenção de impostos municipais na localidade da **CONTRATANTE** (ISS), alterando os valores apresentados, estes serão renegociadas entre as partes.

## 18. Condições Adicionais

---

- Após o encerramento, o fornecimento de senhas para a administração do sistema, serão repassados para a **CONTRATANTE**;
- A equipe técnica da **CONTRATADA** tem base em **São Paulo/SP**, todas as despesas com o profissional designado para o atendimento fora de **São Paulo/SP** como: passagens aéreas, alimentação, hospedagem, deslocamento são de responsabilidade da **CONTRATANTE**. O ressarcimento de valores acordados e eventualmente pagos com estas despesas pela **CONTRATADA**, serão feitos através de prestação de contas e notas de despesas, por emissão de nota de débito para a **CONTRATANTE**.

## 19. Sigilo das Informações

---

A **CONTRATADA**, assim como seus parceiros se responsabilizarão pela preservação do sigilo de todas as informações relacionadas a aspectos técnicos, operacionais, comerciais e financeiros, consideradas sigilosas, que tenha recebido ou tomado ciência, no todo ou em parte, de forma oral ou escrita, inclusive por meio magnético, por força do referido serviço, ora requerido.

Durante a vigência do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** fica comprometida a proteger e a somente disseminar tais informações sigilosas para pessoas diretamente envolvidas no trato das questões objeto do **CONTRATO** e que necessitem conhecê-las e, ainda, pelo menos, por **03 (três) anos** após o recebimento de tais informações, guardar absoluto sigilo sobre as mesmas. As informações sigilosas que lhe forem passadas em forma de documento, mesmo em meio magnético, serão obrigatoriamente devolvidas e descartadas ao fim do **CONTRATO**.



## 20. Termo de Aceite

Declaro ter lido, entendido e aceito na integridade todos os termos e condições constantes nesta proposta comercial número **1536-2022**, com valor total a ser pago de acordo com as condições comerciais estabelecidas, podendo a **CONTRATADA** proceder com o processamento deste pedido.

São Paulo, 29 de agosto de 2022.

\_\_\_\_\_  
**Tribunal Regional Eleitoral do Piauí**

\_\_\_\_\_  
**Testemunha**  
**CPF**

\_\_\_\_\_  
**Servicedesk Brasil**  
**20.800.352/0001-39**

**Observação:** Este aceite deverá ser remetido com todas as vias da proposta devidamente rubricadas.





## Proposta Comercial

### Suporte e Desenvolvimento para GLPI

#### TER-PI

A/C: Marcio Gonçalves

e-mail: [márcio.igo@tre-pi.jus.br](mailto:márcio.igo@tre-pi.jus.br)

Recife, 13 de outubro de 2022



## SOBRE A VERDANATECH

A Verdanatech possui expertise em Consultoria, Implantação, Treinamento, Desenvolvimento e Suporte para GLPI e Gestão de Serviços.

A Verdanatech é parceira Oficial do GLPI no Brasil.

O Líder de Projetos na Verdanatech, Halexandro Sales é o Autor do primeiro Livro sobre Implantação de Central de Serviços com GLPI no Mundo.



Projetos executados em todo território nacional.

Desenvolvemos a integração do Zabbix com GLPi para abertura de chamados a partir de alertas de monitoramento e disponibilizamos de forma livre o projeto para uso por todos da comunidade.

## Clientes

Mais que clientes, parceiros que confiam no nosso trabalho sério com transparência e profissionalismo.



## OBJETIVO DA PROPOSTA

Esta proposta tem como objetivo a oferta de Suporte e Desenvolvimento do Sistema Open Source GLPI. Toda a metodologia e processos propostos são baseados em normas do Sistema de Gestão de Serviços (ISO 20000) e nas boas práticas da ITIL® e direcionar os profissionais a obterem o melhor nível de utilização do sistema GLPI e de provisionamento e gestão de serviços, tendo uma base de dados consolidada para atender de forma centralizada todas as unidades de negócio, gerando assim, economia em escala, melhor performance e melhor visibilidade da equipe dos serviços por esta suportados.

## BENEFÍCIOS DE USO DO GLPI

Dentre os inúmeros benefícios com a implantação deste projeto, podemos ressaltar:

- Melhor alinhamento entre os Serviços e Negócio
- Total transparência entre os Setores Resolvedores, Clientes e Usuários dos Serviços
- Elevação da percepção de valor agregado pela prestação do Serviço
- Suporte de serviços mais eficiente com:
  - Maior controle sobre os atendimentos realizados
  - Automatização de tarefas rotineiras
  - Redução do tempo de indisponibilidade de serviços
  - Redução de custo operacional dos serviços
  - Melhor nível de gerenciamento de ativos, fornecedores, contratos e licenças.

## ESCOPO DE SERVIÇOS

### SUPORTE TÉCNICO

- Implantação de novos processos e habilitação de funcionalidades do GLPI
- Melhorias em processos existentes, revisão de catálogo de serviços e gestão de ativos
- Parametrização do GLPI e Plugins
- Instalação, Atualizações e Manutenções no Sistema GLPI
- Suporte a dúvidas de uso do GLPI

### DESENVOLVIMENTO

- Desenvolvimento de Plugin
- Consultoria de Desenvolvimento para estrutura de dados do GLPI e da API

## LIMITES E RESPONSABILIDADES DE ATUAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

É de responsabilidade da **Verdanatech**:

### Na Consultoria e Suporte

- Reuniões on-line e Acessos Remotos para Execução do projeto;
- Execução das atividades nos prazos estipulados;
- Auxiliar o cliente quanto ao desenvolvimento de seus processos operacionais e utilização do GLPi;
- Promover reuniões com pessoas estratégicas indicadas pelo Cliente para desenvolvimento das etapas do projeto e passagem de instruções;
- Envolver as partes interessadas e emitir constantes acompanhamentos.

É de responsabilidade do **Cliente**:

### Na Consultoria e Suporte

- Definir ponto focal para comunicação durante a execução do projeto;
- Realizar toda interação física necessária para a implantação (ex.: instalação agentes de inventário);
- Realizar toda e qualquer gerência de interface com fornecedores e colaboradores que estejam envolvidos em mudanças propostas na implantação;
- Fornecer detalhes solicitados quanto a sua operação de forma a viabilizar a execução do projeto em tempo hábil;
- Fornecer recursos humanos capacitados a se desenvolverem na utilização dos processos definidos para a operação da central de serviços.

## EXECUÇÃO E CARACTERÍSTICAS

- Caso seja necessário deslocamento para reuniões ou visitas presenciais, será cobrado um valor adicional para este deslocamento que deverá ser acordado em proposta comercial com esta finalidade.

## PRAZOS DE ATENDIMENTO

Horário de atendimento: Segunda a Sexta: 08:00 às 18:00

Tipo de chamado	Prazo de Atendimento	Prazo de Solução
Incidente	2 horas	8 horas
Bugs/erros no sistema	2 horas	A depender da solução do fabricante
Requisição	16 horas	36 horas
Requisições que exijam análises complexas ou agendamentos	16 horas	Acordado entre as partes

Meios de Contato:

Portal Web da Central de Serviços, Telefone, e-mail e Atendimento Remoto (SSH/WEB) sob VPN ou software homologado pelo cliente.

## SERVIÇOS NÃO INCLUSOS NESTA PROPOSTA

- Atendimento a usuários Finais (sendo estritamente ao setor que será implantado);

Necessidades específicas que fujam o escopo original desta proposta devem ser tratadas em uma nova proposta/projeto.

## PROPOSTA COMERCIAL

Descrição	Preço UN	Qtd	Preço Total
Suporte GLPI e Gestão de Serviços (mensal fixo)	R\$ 2.800,00	12 meses	R\$ 33.600,00 anual
Serviço de Desenvolvimento GLPI (sob consumo)	R\$ 320,00	100 horas	R\$ 32.000,00 anual
Total			R\$ 65.600,00 Anual

### Condições Comerciais:

- Impostos inclusos;
- Forma e Prazo de Pagamento: a combinar
- Validade da Proposta: 30 dias

## TERMO DE ACEITE

Declaro estar de acordo com todos os itens desta proposta, autorizando sua execução.

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

\_\_\_\_\_  
Contratante

Razão Social:

CNPJ:

Rep. Legal:

\_\_\_\_\_  
Contratada

Verdanatech Comercio e Serviços de Informática LTDA

CNPJ: 07.774.077/0001-68

Rep. Legal: Vangelles Lemos de Miranda



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
Coordenadoria de Convênios e Contratos

1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº.  
069/2021/TJPA CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL  
DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ E A EMPRESA  
AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME PARA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE  
TÉCNICO E TREINAMENTO AVANÇADO NA  
PLATAFORMA GLPI

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**, órgão do Poder Judiciário, com sede na Avenida Almirante Barroso, nº. 3089, bairro do Souza, na cidade de Belém, Estado do Pará, CEP 66.613-710, com inscrição no CNPJ/MF nº. 04.567.897/0001-90, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Secretária de Administração **DÉBORA MORAES GOMES**, brasileira, residente e domiciliada em Belém, capital do Estado do Pará, portadora da carteira de identidade nº. 1602961 SSP/PA, inscrita no CPF/MF sob o nº. 257.584.702-87, designada pela Portaria nº. 450/2021-GP de 1º de fevereiro de 2021, publicada no Diário de Justiça do dia 02 fevereiro de 2021, e de outro lado, empresa **AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 08.489.196/0001-31, com endereço no Setor SHCS CR Comércio Residencial, Quadra 502, bloco C, Lote 37, parte 2158, Asa Sul, Brasília/DF, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por sua representante legal, **DAYANE ANDRADE DE MORAES**, brasileira, portadora da carteira de identidade nº 4142045 DGP/GO, inscrita no CPF/MF sob o nº. 995.370.011-72, residente e domiciliada na Cidade de Palmas/TO, perante as testemunhas que se subscrevem, acordam em celebrar o presente Termo Aditivo, referente ao processo PA-MEM-2022/18613, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Termo Aditivo tem como objeto o acréscimo de 50 (cinquenta) horas de serviço, ao contrato original, cujo objeto é o suporte técnico e treinamento avançado na plataforma GLPI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Pregão Eletrônico 064/TJPA/2021.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

A alteração quantitativa realizada através deste instrumento tem por fundamento o art. 65, inciso I, alínea “b”, da Lei Federal 8.666/93.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACRÉSCIMO**

Fica acrescido o quantitativo de 50 (cinquenta) horas, o que representa uma majoração de 25% (vinte cinco por cento) sobre o total inicialmente contratado.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS VALORES**

Considerando o acréscimo de 25%, equivalente a quantia de R\$ 10.750,00 (dez mil, setecentos e cinquenta reais), o valor global do contrato passa a ser de R\$ 81.250,00 (oitenta e um mil, duzentos e cinquenta reais), conforme demonstrado no quadro abaixo:

EVOLUÇÃO DO CONTRATO 069/2021					ACRÉSCIMO			NOVO VALOR DO CONTRATO APÓS ACRÉSCIMO			
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTDE	VALOR/HORA	VALOR GLOBAL	QTDE	VALOR/HORA	NOVO VALOR	QTDE	VALOR/HORA	NOVO VALOR	PERCENTUAL
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	1	R\$ 7.500,80	R\$ 7.500,80				1	R\$ 7.500,80	R\$ 7.500,80	
2	Horas de Serviço	200	R\$ 215,00	R\$ 43.000,00	50	R\$ 215,00	R\$ 10.750,00	50	R\$ 215,00	R\$ 53.750,00	25%
3	Serviços de Suporte (média 10H/mês)	12 meses	R\$ 166,66	R\$ 19.999,20			R\$ 19.999,20	12 meses	R\$ 19.999,20	R\$ 19.999,20	
	TOTAL GERAL			R\$ 70.500,00						R\$ 81.250,00	

PA-MEM-2022/18619  
NPB

1



Assinado com senha por DEBORA MORAES GOMES(usuário).  
Use 3196718.20891593-48 para a consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signaex/signa-autenticidade>  
Documento gerado por NATALIA PINTO BARBALHO \*Data e hora: 19/05/2022 13:37



PA-MEM/2022/18613A







**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**  
Coordenadoria de Convênios e Contratos

**CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, classificada nos

- Programas de Trabalho: 02.126.1417.8651 / 8652 / 8653;
- Fonte de Recursos: 0318;
- Natureza da Despesa: 339040

**CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA**

A contratada é obrigada a apresentar a prestação de garantia no valor de 5% (cinco por cento) do valor global deste aditamento, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da assinatura deste Termo, em uma das modalidades:

- Caução em dinheiro ou título da dívida pública;
- Seguro garantia;
- Fiança bancária.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

O presente Termo Aditivo será publicado em até 10 (dez) dias, contados de sua assinatura, em conformidade com o artigo 28, §5º, da Constituição do Estado do Pará, sendo que o CONTRATANTE providenciará sua publicação no Diário Oficial do Estado, em resumo.

**CLÁUSULA OITAVA – DA RATIFICAÇÃO**

Ficam mantidas e ratificadas todas as demais cláusulas do contrato original que não colidirem com o presente aditamento.

**CLÁUSULA NONA – DO FORO**

O foro para dirimir questões provenientes deste Termo Aditivo será o da Comarca de Belém, excluído qualquer outro.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente termo foi lavrado em duas vias de igual teor, que, depois de lido, segue assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Belém/PA, 16 de maio de 2022.

**DÉBORA MORAES GOMES**  
Secretária de Administração

DAYANE ANDRADE DE  
MORAES:99537001172  
2  
Assinado de forma digital por DAYANE ANDRADE DE MORAES:99537001172  
Dados: 2022.05.16 12:31:42 -03'00'

**DAYANE ANDRADE DE MORAES**  
AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME

**Testemunhas: NATALIA PINTO**

Nome: **BARBALHO:13**  
CPF nº **2772**  
Assinado de forma digital por NATALIA PINTO  
BARBALHO:132772  
Dados: 2022.05.13 14:14:21 -03'00'

**HELEN ROSE DA SILVA SARAIVA ALMEIDA:63860**  
Assinado de forma digital por HELEN ROSE DA SILVA SARAIVA ALMEIDA:63860  
Dados: 2022.05.17 11:43:37 -03'00'

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF nº \_\_\_\_\_

PA-MEM-2022/18619  
NPB

2



Assinado com senha por DEBORA MORAES GOMES(usuário).  
Use 3196718.20891593-48 para a consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/siga-autenticidade>  
Documento gerado por NATALIA PINTO BARBALHO \*Data e hora: 19/05/2022 13:37



PA-MEM/2022/18613A



podendo ser realizadas em todas as unidades executoras do Sistema de Controle Interno, conforme planejamento e metodologia de trabalho própria.

Art. 27. O Manual de Auditoria Interna, a ser elaborado e mantido pelo Núcleo de Controle Interno, deverá especificar os procedimentos e metodologia de trabalho a ser observada, e será submetido à aprovação do Defensor Público-Geral; documento que deverá tomar como orientação as Normas Internacionais para o Exercício Profissional da Auditoria Interna, que incluem o respectivo código de ética da profissão, as quais foram adotadas no Brasil por intermédio do Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA-Brasil).

Art. 28. Para a realização de trabalhos de auditoria interna em áreas, programas ou situações específicas, cuja complexidade ou especialização assim justifiquem, o Núcleo de Controle Interno poderá requerer ao Defensor Público-Geral a colaboração técnica de servidores da Defensoria Pública ou de outros órgãos, bem como a contratação de terceiros.

Art. 29. O encaminhamento dos relatórios de auditoria às Unidades Executoras do Sistema de Controle Interno será efetuado por intermédio do Defensor Público-Geral, ao qual, no prazo por ele estabelecido, também deverão ser informadas pelas unidades que foram auditadas, as providências adotadas em relação às constatações e recomendações apresentadas pelo NCI.

Art. 30. Os detalhes sobre procedimentos e controles a serem adotados na atividade de auditoria interna, inclusive a serem observados pelas diversas unidades, deverão compor Norma de Procedimento de Controle própria.

### Seção III

#### Do Plano Anual de Atividades do Núcleo de Controle Interno (PAANCI)

Art. 31. O Plano Anual de Atividades do Núcleo de Controle Interno (PAANCI) consiste no planejamento dos trabalhos que serão executados pelo NCI durante o exercício subsequente, apresentando a programação das atividades de sua competência, de forma a adequar as demandas à disponibilidade da força de trabalho existente.

§ 1º O (a) Coordenador (a) de Controle Interno deverá protocolar, até o dia 31 de outubro de cada ano, o Plano Anual de Atividades do Núcleo de Controle Interno (PAANCI) e encaminhá-lo ao Defensor Público-Geral para apreciação, deliberação e aprovação no prazo de 20 dias úteis. Não havendo manifestação formal, considerar-se-á aprovado nos termos apresentados.

§ 2º No caso de não aprovação da primeira versão, o Defensor Público-Geral encaminhará o PAANCI ao Núcleo de Controle Interno com as recomendações pertinentes, que providenciará as devidas adequações visando à aprovação até o final do exercício.

§ 3º Com a finalidade de subsidiar a elaboração do Plano Anual, o NCI levará em consideração as prioridades apresentadas pelo Defensor Público-Geral.

§ 4º Por tratar-se de um instrumento de planejamento de uso interno, o Núcleo de Controle Interno fica dispensada a publicação ou divulgação do PAANCI nos meios interno e externo da Defensoria Pública.

§ 5º O Plano Anual de Atividades do Núcleo de Controle Interno (PAANCI) deverá ser configurado segundo a segmentação de atividades a que se refere o art. 24, onde, no caso das atividades de auditoria interna, o detalhamento constará do Plano Anual de Auditoria Interna – PAAI.

Art. 32. O Núcleo de Controle Interno deverá elaborar um Relatório Anual de Resultado de Atividades de Controle Interno a ser encaminhado para conhecimento do Defensor Público-Geral até o dia 31 de janeiro de cada ano, onde discriminará as atividades executadas durante o exercício anterior, incluindo os procedimentos voltados ao acompanhamento e à orientação da gestão e contendo justificativa para o eventual descumprimento de atividades previstas no PAANCI e/ou no PAAI.

### CAPÍTULO IV

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. A interação entre as funções do Núcleo de Controle Interno, na qualidade de órgão central do Sistema de Controle Interno e as funções de ouvidoria e corregedoria, exercidas respectivamente pela Ouvidoria-Geral e Corregedoria-Geral, poderá ser disciplinada através de Norma de Procedimentos de Controle própria, de responsabilidade do NCI, a ser elaborada em conjunto com as unidades.

Art. 35. As instruções normativas já estabelecidas e as demais normas internas e atos em vigor, que versarem sobre rotinas de trabalho e matérias pertinentes ao Sistema de Controle Interno, deverão servir de subsídio para as Normas de Procedimentos de Controle, podendo gradativamente ser por estas incorporadas.

Art. 36. Após a aprovação desta Resolução, caberá ao NCI apresentar uma programação de trabalho onde cada órgão central de sistema administrativo deverá elaborar uma primeira Norma de Procedimentos de Controle segundo as orientações constantes da NPC SCI-01 ("Norma das Normas").

§ 1º A elaboração das demais NPC de cada sistema administrativo seguirá a sistemática a ser definida na NPC SCI-01.

§ 2º O estabelecimento de prazos para a elaboração das Normas de Procedimentos de Controle não exime as unidades executoras do SCI de suas atividades normais e sem prejuízo dos prazos fixados na legislação e normas vigentes.

Art. 37. Caberá ao Núcleo de Controle Interno prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos desta Resolução.

Art. 38. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação. Sala de reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado, aos dezesseis dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e dois.

JOÃO PAULO CARNEIRO GONÇALVES LÉDO

Presidente do Conselho Superior

Defensor Público-Geral

Membro Nato

MÔNICA PALHETA FURTADO BELÉM DIAS

Subdefensora Pública-Geral

Membra Nata

CESAR AUGUSTO ASSAD

Corregedor-Geral

Membro Nato

ANTONIO CARLOS DE ANDRADE MONTEIRO

Membro Titular

BRUNO BRAGA CAVALCANTE

Membro Titular

ALEXANDRE MARTINS BASTOS

Membro Titular

DOMINGOS LOPES PEREIRA

Membro Titular

RENAN FRANÇA CHERMONT RODRIGUES

Membro Titular

BEATRIZ FERREIRA DOS REIS

Membra Titular

Protocolo: 799876

## JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

#### TERMO ADITIVO A CONTRATO

**Extrato do 1º Termo Aditivo ao CONTRATO Nº 069/2021/TJPA //** Partes: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ e a empresa AG-FERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 08.489.196/0001-31 // Objeto do Contrato: Contratação de 200 horas de serviço, suporte técnico e treinamento avançado na plataforma GLPI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no termo de referência // Origem: adjudicação referente à licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico de nº. 064/ TJPA/2021// Objeto do Aditivo: o acréscimo no percentual de 25% equivalente a de 50 (cinquenta) horas de serviço, ao contrato original, cujo objeto é o suporte técnico e treinamento avançado na plataforma GLPI. // Valor do aditivo: considerando o acréscimo corresponde a quantia de R\$ 10.750,00, o valor global do contrato passa a ser de R\$ 81.250,00. // Dotação Orçamentária: Programas de Trabalho: 02.126.1417.8651/ 8652/ 8653, Natureza da Despesa: 339040, Fonte de Recursos: 0318. // Data da assinatura: 16/05/2022 // Foro: Belém/PA // Representante do Contratante: Débora Moraes Gomes – Secretária de Administração // Ordenador Responsável: Miguel Lucivaldo Alves Santos – Secretário de Planejamento.

Protocolo: 799796

#### TERMO DE HOMOLOGAÇÃO

#### HOMOLOGAÇÃO

#### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 054/TJPA/2021

Acolho o julgamento da Pregoeira em relação ao Pregão Eletrônico nº 054/ TJPA/2021 – item 9 – cujo objeto é Contratação para prestação de serviço de acesso à internet, com instalação e suporte para as unidades judiciárias do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, conforme quantidades e exigências estabelecidas no edital. Todas as informações a respeito do certame estão disponíveis em [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br). Belém, 17/05/2022. Secretaria de Administração do TJPA.

Protocolo: 800057

#### OUTRAS MATÉRIAS

**Extrato do 1º Termo Aditivo a Ata de Registro de Preços nº. 016/2021/TJPA//**Partes: TJPA e a empresa J LEMOS CARVALHO, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 12.294.602/0001-88. // Objeto da ARP: o Registro de Preço para aquisição de mobiliário geral de MDF e de aço. // Origem: Pregão Eletrônico 024/2021. // Objeto do aditivo: o reequilíbrio de preços dos Lotes 01, 02 e 04. // Valor do aditivo: O saldo da ARP fica majorado em R\$ 81.788,10, perfazendo o valor de R\$ 817.881,00. // Data da assinatura: 16/05/2022// Foro: Belém/PA// Responsável pela assinatura: Débora Moraes Gomes – Secretária de Administração do TJPA.

Protocolo: 799820



Autenticado digitalmente por NATALIA PINTO BARBALHO (usuário), conforme previsto na Lei 11.419/2006 e regulamentada pela Portaria 2067/2020-GP.  
Use 3196718.20917783-1668 para a consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/siga-autenticidade>  
Documento gerado por NATALIA PINTO BARBALHO \*Data e hora: 19/05/2022 13:37



PAMEM202218613A

