

	Solicitação Nova Contratação 1588520 / 2023	Código:
		FOR-DILOG-001-01 (v.00)

Objeto da Compra/Contração		
<input type="checkbox"/> Material de Consumo	<input type="checkbox"/> Material Permanente	<input checked="" type="checkbox"/> Serviço

Solicitante	
Unidade solicitante: Diretoria de Gestão Estratégica - DIGES	
Responsável pela solicitação: Evandro Luzia Teixeira	
Responsável Técnico: Josué da Silva Santos	
Telefone(s): (68) 98109-9713	E-mail: josue.silva@tjac.jus.br

1. Objeto	
Objeto(*)	<p>Contratação de Serviços Técnicos Especializados para de licenciamento, implantação, customização, integração, manutenção e suporte da solução GRP Thema® Web na CONTRATANTE, para melhorar a qualidade do gasto público e otimizar os processos de trabalho, consistente na implantação do módulo de Planejamento Estratégico do Government Resource Planing (GRP-Thema), Sistema Integrado de Gestão Pública utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC) para gerenciamento de seus processos administrativos, orçamentários e financeiros.</p>
	<p>1. Introdução</p> <p>Trata-se de solicitação de contratação de serviços técnicos implantação do módulo de Planejamento Estratégico do Government Resource Planing (GRP-Thema), Sistema Integrado de Gestão Pública utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC) para gerenciamento de seus processos administrativos, orçamentários e financeiros.</p> <p>Nos termos do Relatório Técnico id 1513282 o Módulo de Planejamento Estratégico do Government Resource Planing (GRP-Thema), Sistema Integrado de Gestão Pública utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC)</p>

permite a gestão de todo o Plano Estratégico do Órgão Público, bem como o alcance dos objetivos estratégicos traçados para o período.

1. Objeto

Conforme dados encaminhados e reuniões realizadas com a empresa fornecedora, por meio do sistema, é possível cadastrar o Plano de Gerenciamento de Projeto, fazendo a gestão sobre o escopo do projeto, matriz de riscos, orçamento, cronograma, equipe, plano de comunicação, plano de atualização, controle de versões e módulo de controle de prazos.

O sistema possibilita também a gestão do Plano Estratégico, englobando os temas e objetivos estratégicos estabelecidos. Além disso, é possível fazer o acompanhamento dos indicadores de gestão por meio dos indicadores estratégicos, de projetos, de objetivos de qualidade e de processos do Órgão, permitindo, ainda, o acompanhamento de ações gerenciais.

Trata-se de serviço técnico oferecido no âmbito dos Sistemas e Aplicativos componentes da Solução Thema® /GRP — Pública.

2. Desenvolvimento

Conforme assinalado inicialmente, o Módulo de Planejamento Estratégico tem como propósito principal auxiliar na gestão do plano estratégico de um Órgão Público, fornecendo as ferramentas necessárias para o alcance dos objetivos estabelecidos. Uma das funcionalidades-chave do sistema é o cadastro do Plano de Gerenciamento de Projeto, que permite a gestão do escopo do projeto, matriz de riscos, orçamento, cronograma, equipe, plano de comunicação, plano de atualização e controle de versões.

Com o auxílio do módulo, é possível estabelecer e gerenciar os objetivos estratégicos, bem como os temas que permeiam o Plano Estratégico do Órgão. Isso possibilita uma visão abrangente e alinhada das metas a serem alcançadas, contribuindo para a efetividade do planejamento e o direcionamento das ações da organização.

Outra vantagem significativa do Módulo de Planejamento Estratégico é o acompanhamento dos indicadores de gestão. O sistema oferece suporte para o monitoramento dos indicadores estratégicos, de projetos, de objetivos de qualidade e de processos do Órgão. Essa funcionalidade proporciona uma visão clara e em tempo real do desempenho organizacional, permitindo que ações gerenciais sejam tomadas com base em informações precisas e atualizadas.

Além disso, o módulo possibilita o controle de prazos, garantindo que as atividades sejam executadas nos prazos estabelecidos. Isso é essencial para evitar atrasos e manter a conformidade com o cronograma planejado. Através dessa funcionalidade, é possível identificar gargalos e ajustar recursos, caso necessário, para manter o progresso do plano estratégico conforme as expectativas.

O sistema também oferece recursos de comunicação integrados, permitindo que equipes e colaboradores compartilhem informações, atualizações e documentos relevantes para o plano estratégico. Isso facilita a colaboração entre os membros da equipe e promove a transparência nas atividades relacionadas ao plano, fortalecendo a cultura organizacional.

Quanto ao cronograma de trabalho, o desenvolvimento e a implantação do projeto serão feitos de acordo com proposta a ser definida em conjunto com o TJAC. Conforme especifica a proposta, o prazo de implantação passa a contar a partir da data de aceite do cronograma, após a assinatura do contrato. Podendo ser antecipado dependendo do andamento do projeto.

No que concerne à Equipe Técnica Encarregada pelos Serviços, a empresa propõe a

destinação de uma equipe técnica especializada para o projeto, com experiência em implantação de soluções em órgãos públicos.

No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça deve colocar à disposição do Grupo Thema®/Pólis®, um ou mais analistas, que ficarão como responsáveis pelos trabalhos, os quais deverão acompanhar todas as fases do mesmo, bem como centralizar todos os contatos relacionados ao bom desempenho dos serviços.

Internamente, esse desenho institucional deve ser feito em laço estreito com a Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação — DITEC, que possui um representante o Grupo de Trabalho e que deverá realizar tal interlocução.

3. Caracterização Funcional Tecnológica Geral do Sistema:

3.1 Gerenciador de Banco de Dados A solução apresentada é composta por Sistemas Aplicativos com interface gráfica (GUI) desenvolvidos para plataforma WEB e integrados com o Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional Oracle 19 ou superiores, exceto pelo sistema de Business Intelligence que possui banco analítico próprio de alta performance. As regras de negócios foram desenvolvidas no SGBD para garantir agilidade, segurança e rapidez aos usuários da solução.

3.2 Ambiente Operacional WEB As transações via Internet utilizam tecnologias seguras como Java, PHP e SSL, com a publicação de páginas em servidores disponibilizados pelo Órgão ou em nuvem. O acesso ao sistema é controlado por senhas e permissões, com perfis de usuários que limitam o acesso às transações e operações. Há identificação de dois tipos de usuários: visitantes, interessados em verificar a situação de seus processos, e usuários autorizados a realizar manutenções nos sistemas da Solução.

3.3 Sistema de Controle ‘On Line’ e ‘Real Time’ O Sistema de controle de execução de atividades básicas é integrado, ‘On Line’ e ‘Real Time’. Propicia diretamente a execução destas atividades, através de estações cliente e permitindo o uso de impressoras e coletores remotos. Recolhe automaticamente os dados relativos a cada operação realizada sem prejudicar a integridade do banco de dados. Incorpora recursos de inspeção da base de dados e agrega informações para suportar a tomada de decisões e avaliação institucional.

3.4 Caracterização Operacional

3.4.1 Transacional Os sistemas oferecidos executam e registram atividades administrativas básicas através de transações, que disponibilizam os dados recolhidos imediatamente em toda a rede. As transações são realizadas por meio de telas gráficas específicas e os dados transcritos são validados instantaneamente. O gerenciador da base de dados conta com mecanismos seguros de recuperação de falhas, garantindo que os dados não sejam perdidos após a execução da transação.

3.4.2 Segurança de Acesso Os sistemas oferecidos possuem um catálogo de perfis de usuários (Categorias de Usuários), com acesso específico para cada transação autorizada, permitindo que apenas usuários autorizados tenham acesso às transações. O administrador de segurança pode definir o nível de acesso para cada transação, registrando as operações em um arquivo de log para auditoria. As autorizações ou desautorizações de acesso podem ser feitas dinamicamente por usuário, perfil ou transação, com efeito imediato. A autenticação é realizada através do AD (Active Directory) para administração dos usuários da rede.

3.4.3 Documentação “On Line” Os Sistemas ofertados possuem documentação ‘on

	<p>line' para cada modo de operação, por transação. Esta documentação possibilita que o próprio administrador preencha cada assunto referenciado e multiplique o conhecimento para outros usuários da solução.</p>
<p>Justificativa(*)</p>	<p>3.4.4 Recuperação Automática de Falhas Em caso de falha operacional ou lógica, os Sistemas através dos recursos disponibilizados pelo SGBD Oracle, possibilitam a recuperação automática destas falhas, sem intervenção de operadores, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento efetuado antes da falha.</p> <p>3.5 Caracterização Funcional das Transações Todo o acesso ao SGBDR Oracle efetuado pelo Sistema é feito de forma nativa e cada atividade básica possui uma transação específica nos programas oferecidos. Em casos específicos, pode haver mais de uma transação para a mesma atividade. O registro de eventos na base de dados serve como histórico, não havendo remoção ou alteração de registros já cadastrados. Cada novo evento é gravado em forma de movimento, sem perda de informações anteriores, permitindo a recuperação do histórico completo. Quando existir a necessidade de se remover lançamentos entrados erroneamente, outro movimento se encarrega de anulá-lo, simulando, por exemplo, uma operação de estorno contábil.</p> <p>4. Características do Suporte Técnico</p> <p>Conforem relatado na Proposta Comercial ofertada, o Grupo Thema®/Pólis® possui uma estrutura moderna para atender seus clientes com suporte. As solicitações são feitas através de uma ferramenta específica de Help Desk, onde são protocoladas junto à Thema®/Polis® Informática via WEB, telefone ou correio eletrônico. Essas solicitações incluem data e hora, descrição do problema, nível de prioridade e especialidade (contábil, financeiro, materiais e etc.) para um atendimento adequado e uma numeração de controle. O suporte é fornecido por um atendente qualificado para lidar com o problema relatado, podendo encaminhar o atendimento para um técnico especializado, se necessário.</p> <p>4.1 Formas de Abertura de chamado</p> <p>4.1.1 Chamados Via Web</p> <p>Permite aos clientes utilizarem-se de recursos do Help Desk acessível via navegador web, permitindo aos clientes abrir chamados através de um formulário específico. O cliente pode preencher informações sobre o problema, nível de prioridade, especialidade, data e hora da solicitação. O sistema fornece um número de chamado para controle e a possibilidade de imprimir uma cópia. Os chamados são encaminhados para técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada. Além da abertura de chamados via web, é possível pesquisar chamados existentes e extrair relatórios e gráficos.</p> <p>4.1.2 Chamados Via telefone</p> <p>Permite aos clientes do Grupo Thema®/Pólis® a possibilidade de abertura de chamados via telefone. Após a avaliação prévia da central de atendimento, o cliente recebe a confirmação da solicitação com o número do chamado, identificação do problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação. Os chamados são direcionados aos técnicos especialistas de acordo com a especialidade</p>

identificada.

1. Objeto

4.1.3 Formas de Atendimento

As solicitações de suporte são encaminhadas aos especialistas para atendimento, que podem entrar em contato com o cliente via telefone, e-mail, acesso remoto ou visita técnica, dependendo da prioridade do chamado. Intervenções que envolvam a base de dados e aplicativos do cliente são preferencialmente realizadas remotamente, para verificação de erros que não possam ser reproduzidos em ambientes internos do Grupo Thema®/Pólis®.

4.2 Horário de Atendimento

O atendimento será dado, em português, para pedidos de suporte no horário das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h (Horário de Brasília), de segundas às sextas feiras.

4.3 Tempo de Atendimento das Solicitações

No caso de parada de sistema produtivo o atendimento de suporte será nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados. O tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do software é feito de acordo com as prioridades estabelecidas quando da abertura do chamado técnico. O tempo de atendimento das solicitações é dividido de acordo com a sua prioridade, da seguinte forma: • Nível Baixo: Atendimento ao chamado em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da abertura do mesmo, com apresentação da solução. • Nível Médio: Atendimento ao chamado em até 8 (oito) horas, a partir da abertura do mesmo, com apresentação da solução. • Nível Alto: Atendimento ao chamado em até 4 (quatro) horas, a partir da abertura do mesmo, com apresentação da solução.

2.4 Itens componentes do Suporte Técnico, GLT (Garantia Legal e Evolução Tecnologia) e Customização

4.4.1 Suporte

A fim de atender à solicitação do CONTRANTE, o Grupo Thema®/Pólis® disponibilizará na sua filial em Porto Alegre, uma equipe de atendimento especializada no Software de Gestão Governamental Integrado para atendimento e suporte, mediante demanda. As atividades do atendimento estão relacionadas ao dia a dia do CONTRATANTE, tais como: apoio na consolidação de informações, suporte aos bugs do sistema e no auxílio para dúvidas relacionadas ao sistema.

4.4.2 Modalidade Garantia Legal e Evolução Tecnológica - GLT

- Contrato que prevê a atualização da Solução para o atendimento das exigências ou modificações na legislação Federal, estadual ou municipal;
- Fornecimento de novas versões da Solução, desenvolvidas visando o aperfeiçoamento operacional;
- Correção de eventuais erros nos Softwares (garantia de funcionamento).

1. Objeto
4.4.3 Modalidade de Assessoria Operacional e Customização

- Treinamento de uso;
- Serviços de Consultoria;
- Personalização (Adequação da Solução as características da CONTRATANTE);
- Atendimento de chamados com análise, diagnóstico e encaminhamento de solução de problemas;
- Acompanhamento de processamentos, inspeção e verificação de relatórios de fechamento;
- Serviços de conversão e recuperação de dados;
- Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados;
- Inclusão de novas funções, relatórios ou consultas.

3. Metodologia de Implantação e Operação Assistida

Este é aspecto fundamental em nossas implementações de software, que nos permitiu alcançar o melhor dos êxitos com todos nossos clientes já que usamos, devido ao uso de uma metodologia própria baseada nas melhores práticas do Project Management Institute (PMI®), totalmente validada ao longo dos anos, para implementar os produtos do Grupo Thema®/Pólis®. O objetivo final é equipar a administração com um sistema de informação totalmente integrado e personalizado de acordo com as necessidades e realidade da CONTRATANTE, incluindo a integração das áreas envolvidas no projeto. O resultado é alcançado em um curto prazo, e com um nível de satisfação esperado por todos os envolvidos. Dentro da nossa metodologia, destacamos que as pessoas envolvidas no processo de implantação são um fator crucial para o sucesso do projeto. Sem a participação e o engajamento dos técnicos de nossa empresa e dos funcionários do órgão público contratante, nenhum processo de implantação de sistemas aplicativos terá êxito. Além disso, para alcançar medidas eficazes de sucesso da implantação, é fundamental que o cliente esteja globalmente comprometido com o processo, definindo métodos e planos de trabalho com produtos e objetivos claramente identificados em cada fase e etapa do processo de implantação da solução. Esses métodos e planos de trabalho também devem incluir a consideração dos comportamentos organizacionais e comportamentais dos envolvidos. Portanto, o sucesso da implantação depende de uma abordagem holística, que considere todos esses aspectos para alcançar o melhor resultado. A definição do processo de implantação dos produtos do Grupo Thema®/Pólis® é fruto de uma discussão conjunta entre a empresa e o cliente. Durante a execução do processo, as reuniões de avaliação e medição podem apontar a necessidade de ajustes e modificações no plano de trabalho. Tais alterações são realizadas sem prejuízo à qualidade do processo e ao alcance dos objetivos, metas e cronograma estipulados para a implantação. Essa flexibilidade e adaptação às demandas do cliente são essenciais para a satisfação e sucesso do projeto. A metodologia utilizada para implantação do Sistema Informatizado é baseada no Plano de Trabalho, que consiste em definir o número de fases do projeto e suas respectivas etapas. Dentro de cada etapa são estabelecidas as atividades e tarefas a serem executadas, os pré-requisitos, as ferramentas necessárias e utilizadas, os objetivos/produtos e as técnicas empregadas. Todas as fases e suas etapas são estipuladas e acompanhadas através do cronograma de trabalho ou implantação, que contém a definição das fases e etapas apresentadas

	com seus respectivos prazos de execução. Ao final de cada etapa de trabalho, são apresentados aos técnicos da CONTRATANTE relatórios de atividades em que serão verificados os cumprimentos das fases do projeto.
	<p>5. Mentoria Operacional</p> <p>Durante o processo de implantação do módulo de Planejamento Estratégico, a CONTRATANTE receberá mentorias operacionais, contando com uma equipe de suporte com experiência e capacitação técnica em implantações de clientes de diferentes portes. Este serviço tem como principal objetivo auxiliar os gestores a estruturar, sistematizar e organizar as metas, objetivos, indicadores, ações e projetos do órgão, aumentando assim a produtividade da equipe e a usabilidade do sistema. Entre outros benefícios deste recurso, está a possibilidade de gerar um maior engajamento por parte da equipe de usuários, a redução da curva de aprendizagem e dos erros dos servidores, além do principal fator, que é o aumento significativo das expectativas de sucesso da implantação e utilização do sistema.</p>

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

Item	Descrição detalhada	Unid.de medida	Quant.
1	Contratação de Serviços Técnicos Especializados para de licenciamento, implantação, customização, integração, manutenção e suporte da solução GRP Thema® Web na CONTRATANTE, para melhorar a qualidade do gasto público e otimizar os processos de trabalho, consistente na implantação do módulo de Planejamento Estratégico do Government Resource Planing (GRP-Thema), Sistema Integrado de Gestão Pública utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC) para gerenciamento de seus processos administrativos, orçamentários e financeiros.	Unidade	01

Valor estimado da despesa	<i>A proposta para aquisição do novo módulo está orçada em R\$ 129.366,70 (cento e vinte e nove mil trezentos e sessenta e seis reais e setenta centavos), além da manutenção, suporte mensal e evoluções tecnológicas, sendo o valor de R\$ 117.600,00 (cento e dezessete mil e seiscentos reais) por ano, conforme proposta da empresa THEMA constante no id 1461374.</i>
Estratégia de suprimento	<i>Os serviços serão prestados conforme detalhamento nos Subitem 3,4 e 5 do Item 1 da presente Solicitação de Aquisição, oportunidade que além de um Gestor e Fiscal do Referido contrato, será designado um Gerente para o referido Projeto.</i>
Fiscalização	<i>Os serviços serão fiscalizados acompanhados por servidores da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC) e da Diretoria de Gestão Estratégica - DIGES, formalmente designados para tanto, bem como pelo Gerente do Projeto, a ser designado por ato formal do Diretor da DIGES.</i>

3. OBRIGAÇÕES

3. DA CONTRATADA

3.1. A Contratada obriga-se a:

Efetuar a entrega dos bens em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela Administração, em estrita observância das especificações desta solicitação, acompanhado da respectiva nota fiscal constando detalhadamente as indicações da marca, fabricante, modelo, tipo, procedência e prazo de garantia;

Os bens devem estar acompanhados, ainda, quando for o caso, do manual do usuário, preferencialmente em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de **30 (trinta) (dias ou horas)**, o produto com avarias ou defeitos;

Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto ora adquirido;

Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas pelo gestor do contrato;

Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

Apresentar juntamente à fatura de serviços os documentos que comprovem a sua regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária (Certidões Negativas).

Outras obrigações, caso julgue necessário.

3.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.2.1. A Contratante obriga-se a:

Receber provisoriamente o material, disponibilizando local, data e horário;

Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes nesta solicitação e nota de empenho, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;

Efetuar o pagamento no prazo previsto.

4 PAGAMENTO

Efetuar o pagamento do valor constante na nota fiscal/fatura, no prazo máximo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação da Nota Fiscal acompanhada dos documentos de regularidade fiscal e devidamente atestada pelo fiscal do contrato, que terá o prazo de até 02 (dois) dias úteis para análise e aprovação da documentação apresentada pelo fornecedor.

5 SANÇÕES

As sanções aplicáveis a presente contratação, são aquelas previstas no Capítulo IV, Seção I e II da Lei nº 8.666/93 e atualizações.

Responsável

Evandro Luzia Teixeira
Diretor de Gestão Estratégica - DIGES
(data e assinatura eletrônica)

Responsável Técnico

Josué da Silva Santos
Gerente de Projetos
(data e assinatura eletrônica)

Rio Branco-AC, 03 de outubro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Evandro Luzia Teixeira, Diretor**, em 06/10/2023, às 07:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Josue da Silva Santos, Gerente**, em 09/10/2023, às 10:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **1588520** e o código CRC **064E23C1**.

