



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME N° 94/2022

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de solução na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo a organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 1º e 2º níveis (Central de Serviços de TI), aos usuários de serviços de TI do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5), com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento e nos seus anexos.

### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

#### 2.1. Bens e serviços que compõem a solução

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade	Unidade de Medição
1	Solução de Gestão da Central de Serviços de TI (CSTI), compreendendo:  1.1 Software de gestão, conforme especificações constantes do ANEXO I-B - Requisitos do(s) Software(s) de Gestão da Central de Serviços de TI. 1.2 Suporte técnico do(s) software(s) durante todo o decorrer do contrato. 1.3 25 (vinte e cinco) licenças de acesso concorrente para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI, à exceção das equipes da CONTRATADA, cujo dimensionamento e custo do uso de licenças ficará a seu cargo.	53996	12	Mês
2	Contratação de serviços de atendimento remoto de 1º nível (analistas).	22993	12	Mês

3	Serviços de supervisão de 1º nível (supervisor).	22993	12	Mês
4	Contratação de serviços de atendimento presencial de 2º nível (analistas).	22993	12	Mês
5	Serviço de supervisão de 2º nível (supervisor).	22993	12	Mês
6	Serviço de coordenação da Central de Serviços de TI (coordenador).	22993	12	Mês
7	Serviço extraordinário de suporte técnico de 2º nível, sob demanda, até o limite máximo de 800 horas anuais.	22993	1	Hora

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O complexo tecnológico do TRF5 é extenso e diversificado, atendendo a aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) usuários, incluindo magistrados, servidores e colaboradores. Esses usuários dependem de uma ampla gama de recursos de TI, que o Tribunal disponibiliza para que possam executar as suas atividades diárias de forma célere e eficaz. Nesse sentido, a agilidade e a eficiência de uma Central de Serviços no atendimento e no suporte técnico de TI desempenham um papel fundamental na entrega de serviços essenciais ao Tribunal, de forma a garantir a disponibilidade constante dos serviços e recursos de TI, essenciais ao funcionamento adequado e ao alcance dos objetivos estratégicos do TRF5.

3.1.2. Atualmente, o atendimento e o suporte técnico de 1º e 2º níveis são realizados por meio do Contrato nº 08/2021, firmado com a empresa DSS Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. em 19/04/2021, a findar em 19/04/2024. Assim, considerando a natureza da prestação dos serviços, de execução continuada, faz-se necessária a prospecção para nova contratação.

3.1.3. Dessa forma, pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do Tribunal vinculados à atividades compatíveis com a atual relevância e demanda de soluções de TI, como: governança e gestão de TI, segurança da informação, desenvolvimento de softwares corporativos, disponibilização de serviços de TI aos servidores do TRF5 e ao jurisdicionado, implantação de uma infraestrutura de TI, enquanto se terceirizam as atividades meramente operacionais.

3.1.4. Pelo exposto, identifica-se a necessidade de contratação de uma solução de Tecnologia da Informação que implemente a organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, aos usuários de serviços de TI do TRF5, com fornecimento de ferramenta informatizada que permita o registro, análise, diagnóstico, solução

de chamados técnicos, implantação e acompanhamento de processos de trabalho, orientações e esclarecimento de dúvidas de usuários, além do controle dos ativos de TI do órgão.

### 3.2. **Motivação**

3.2.1. Conformidade com Regulamentações: O cumprimento às determinações do Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários no quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se delegam para a órbita privada as atividades operacionais e executivas correlatas, mediante contratos ou concessões.

3.2.2. Melhoria na Qualidade dos Serviços: Uma Central de Serviços de TI (CSTI) pode fornecer Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que garantem um nível previamente determinado na qualidade dos serviços executados, difíceis de serem alcançados internamente.

3.2.3. Melhoria na Eficiência Operacional: Uma central de serviços de TI bem gerenciada pode aumentar a eficiência operacional, garantindo que os serviços de TI sejam entregues de forma rápida e eficaz, minimizando o tempo de inatividade e interrupções.

3.2.4. Foco no *Core Business*: Ao terceirizar as operações de TI para uma Central de Serviços de TI, as empresas podem se concentrar mais em suas atividades principais, sem se preocupar com problemas técnicos e de infraestrutura.

3.2.5. Acesso a Recursos Especializados: As Centrais de Serviços de TI têm equipes altamente especializadas e experientes em diferentes áreas da tecnologia, promovendo a resolução de problemas complexos.

3.2.6. Aderência a Modelos Consagrados: A terceirização de serviços de TI tem sido amplamente utilizada por parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por soluções especializadas na área de TI.

3.2.7. Redução de Custos: Terceirizar os serviços de TI pode ser uma maneira eficaz de reduzir custos operacionais, já que elimina a necessidade de contratar e treinar uma equipe interna de TI.

3.2.8. Acompanhamento de Tendências Tecnológicas: As Centrais de Serviços de TI tendem a estar alinhadas com as últimas tendências e tecnologias, permitindo que o Tribunal permaneça sempre atualizado diante das novidades tecnológicas.

3.2.9. Preservação de Serviços Essenciais: A paralização dos serviços de atendimento e suporte técnico de TI, em decorrência do encerramento do atual contrato de prestação de serviços provocaria a descontinuidade de serviços essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.

3.2.10. Gerenciamento de Riscos: Terceirizar serviços de TI pode ajudar a reduzir o risco associado à gestão de ativos de TI, contratação e retenção de pessoal especializado, entre outros.

### 3.3. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

3.3.1. A presente demanda encontra-se em consonância com os instrumentos de planejamento vigentes, conforme dados abaixo:

#### **Alinhamento ao Plano Estratégico da Justiça Federal 2021-2026**

Objetivo Estratégico: Assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal

#### **Alinhamento ao Plano Anual de Contratação 2023**

Entrega: Ação nº 31 - Contratação/Renovação de Central de Serviços de TI (1º e 2º níveis)

#### **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)**

Em 28 de janeiro de 2021, por meio da [Resolução n. 370/2021](#), foi instituída a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia com os macrodesafios do Poder Judiciário, em especial o que trata do “Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados” – Resolução CNJ n. 325/2020.

A ENTIC-JUD 2021-2026 tem como meta atingir no mínimo 75% dos órgãos do Poder Judiciário com nível de maturidade satisfatório no índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (iGovTIC-JUD) até dezembro de 2026.

Dessa forma, espera-se promover a melhoria da governança, da gestão e da colaboração tecnológica

no âmbito do Poder Judiciário, visando direcionar e propiciar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade dos órgãos, com o objetivo de maximizar os resultados com otimização de recursos. A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário é orientada em seu preâmbulo pelos objetivos dos seguintes componentes:

I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

1. a) Sociedade:

Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;

Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

1. b) Aprendizado e Crescimento:

Objetivo 3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores;

Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;

1. c) Processos Internos:

Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão;

Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações;

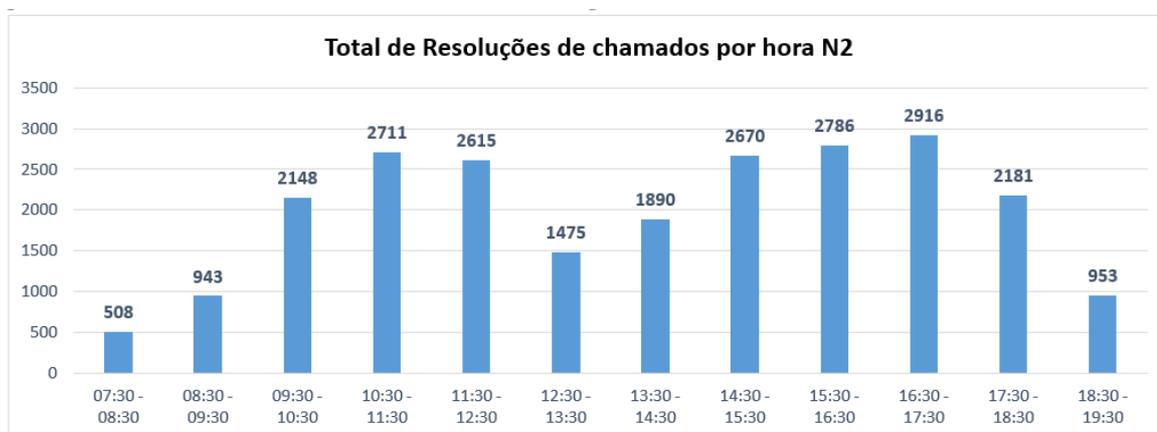
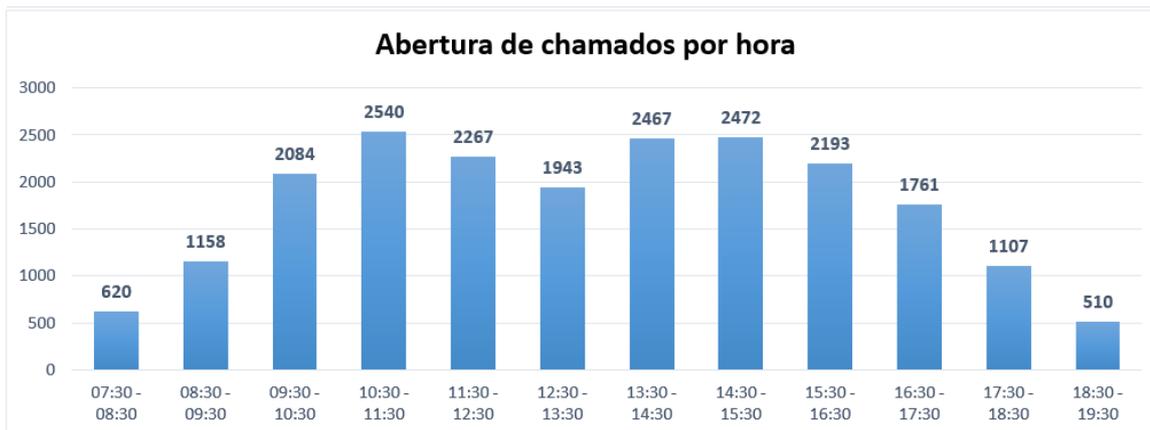
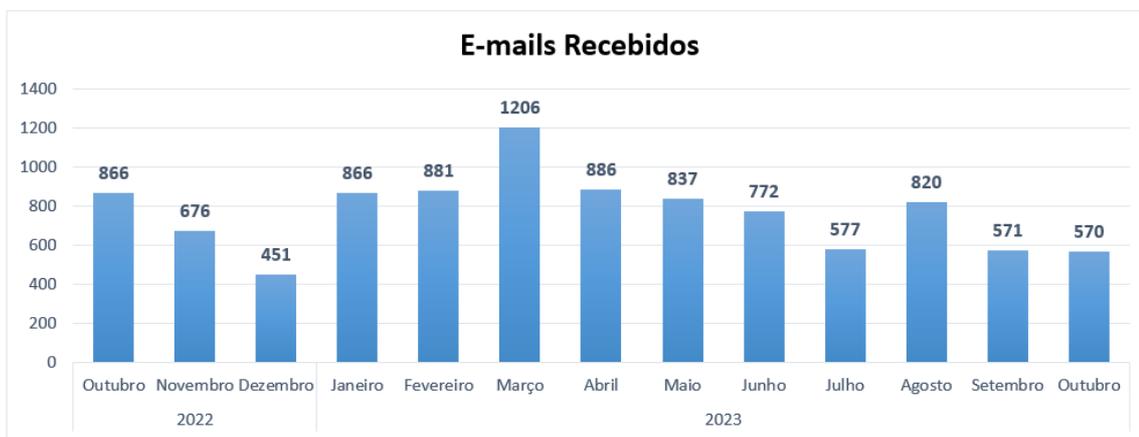
Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

### 3.4. Estimativa da demanda

O volume de chamados de suporte ou incidentes, coletados no Sistema de Registro de Chamados do TRF5, considerando os meses de outubro de 2022 a outubro de 2023, encontra-se demonstrado nos gráficos a seguir:





As ferramentas de gerenciamento de requisições de serviços de TI e de gestão de ativos de TI atualmente utilizadas pelo TRF5 são o MARVAL Software Management versão 14.20.0.12977 e o Lansweeper, respectivamente.

A ferramenta de acesso remoto utilizada atualmente pela equipe da Central de Serviços de TI é a Anydesk versão 8.0.6.

O parque atual de equipamentos compreende um total aproximado de 1300 estações de trabalho, 250 notebooks e 130 impressoras de rede.

O número médio de chamados abertos mensalmente é de aproximadamente 2.000 chamados/mês. O serviço de suporte técnico local de TI apresenta picos de demandas em aproximadamente 03 (três) meses por ano, em função da necessidade da instalação de novos microcomputadores em substituição a equipamentos fora de garantia. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 10% (dez por cento) sobre a média mensal apresentada, e deverão ser absorvidos pelas equipes, sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

Estima-se, tomando-se por base os dados coletados dos últimos 03 (três) anos, um crescimento médio de

5% (cinco por cento) ao ano na quantidade de chamados abertos. Este crescimento da demanda pelos serviços de TI é causado, principalmente, pelo aumento da demanda por soluções de TI, e pela ampliação do uso da Tecnologia da Informação em suporte aos processos de trabalho externos ao Tribunal, tanto em correições como em regime de teletrabalho.

Ocorrem cerca de 12 (doze) eventos semanais, entre Sessões de Julgamento do Plenário, Sessões de Julgamento das Turmas, Conselho de Administração, videoconferências, entre outros, podendo haver eventual simultaneidade em 20% (vinte por cento) deste quantitativo. Em cada evento faz-se necessária a presença de ao menos 01 (um) analista do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º nível.

Quantidade Estimada de Usuários:

Quantidade estimada de usuários internos de TI:	1.300
Quantidade aproximada de usuários prioritários:	
Magistrados	25
Chefes de Gabinetes	24
Assessores	24
Diretores	60

### 3.5. Parcelamento da Solução de TIC

3.5.1. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que a solução da Central de Serviços de TI, como determinado pelas versões mais atualizadas das bibliotecas ITIL e do COBIT, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, de forma coesa e eficiente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, a segurança e a interoperacionalidade do ambiente computacional do TRF5.

3.5.2. As melhores práticas de gestão em TI baseiam-se na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma a assegurarem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

3.5.3. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

3.5.4. Busca-se, assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do TRF5.

3.5.5. Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo TRF5, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Tribunal na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, uma solução de TI não fragmentada pode resultar em menores custos operacionais a longo prazo. Isso porque a integração e o gerenciamento centralizado podem levar a uma maior eficiência operacional e redução de redundâncias, sendo, portanto, a opção mais vantajosa para o TRF5

### 3.6. Resultados e benefícios a serem alcançados

i. Atendimento ao usuário: A Central de Serviços de TI (CSTI) é o primeiro ponto de contato para os usuários que enfrentam problemas técnicos ou têm dúvidas relacionadas aos serviços de TI. Oferecer um atendimento rápido, eficiente e cordial é fundamental para a satisfação do usuário e para manter a produtividade das atividades.

- ii. Suporte técnico especializado: A CSTI conta com profissionais capacitados para fornecer suporte técnico especializado em diversos aspectos relacionados à TI. Isso inclui o conhecimento de sistemas utilizados no TRF5 e a capacidade de fornecer orientações adequadas aos usuários.
- iii. Registro e rastreamento de solicitações: A CSTI registra todas as solicitações de suporte e incidentes em um Sistema de Gerenciamento de Chamados. Isso permite que a equipe de suporte acompanhe o status de cada solicitação, garanta a sua resolução dentro dos prazos acordados e evite que alguma questão seja esquecida ou negligenciada.
- iv. Priorização e escalonamento: A CSTI prioriza as solicitações e incidentes com base em sua gravidade e impacto nos usuários e na organização. Caso seja necessário, eles podem encaminhar questões mais complexas ou críticas para equipes de suporte especializadas, garantindo uma resolução adequada.
- v. Comunicação proativa: Além de responder a solicitações, a CSTI pode fornecer comunicações proativas aos usuários, informando sobre interrupções planejadas de serviços, atualizações de sistemas, e outras informações relevantes.
- vi. Resolução de incidentes: A CSTI é responsável por resolver os incidentes relatados pelos usuários. Esses incidentes podem incluir problemas com hardware, software, conectividade, acesso a sistemas, entre outros. Uma rápida resolução de problemas é fundamental para minimizar o tempo de inatividade e impacto nas operações do TRF5.
- vii. Resolução remota: Em muitos casos, a CSTI pode resolver problemas remotamente, evitando a necessidade de intervenção presencial. Isso economiza tempo e recursos, além de oferecer uma solução mais ágil para os usuários.
- viii. Gestão de requisições: Além de lidar com incidentes, a CSTI também gerencia requisições de serviços, como a solicitação de acesso a sistemas, instalação de software, alterações de configuração, entre outros. A gestão eficiente dessas requisições garante que os serviços de TI sejam entregues de acordo com as necessidades dos usuários.
- ix. Registro e acompanhamento de chamados: A CSTI mantém um registro detalhado de todos os chamados recebidos, o que permite um acompanhamento eficiente dos problemas e requisições, além de facilitar a análise de tendências e a identificação de problemas recorrentes.
- x. Comunicação com equipes de suporte: A CSTI atua como uma interface entre os usuários e as equipes de suporte técnico de TI. Ele é responsável por encaminhar os chamados mais complexos ou especializados para as equipes adequadas, garantindo uma resolução mais eficiente e assertiva dos problemas.
- xi. Capacitação e treinamento dos usuários: A equipe da CSTI pode desempenhar um papel importante na capacitação e treinamento dos usuários, fornecendo orientações sobre o uso correto dos sistemas e oferecendo dicas a fim de evitar problemas recorrentes.
- xii. Coleta de dados e análise de métricas: A CSTI coleta dados sobre os chamados recebidos, o tempo de resolução, o tipo de problemas enfrentados, entre outros. Essas métricas são analisadas com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos serviços de TI e nos processos de atendimento.
- xiii. Monitoramento e gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS): A CSTI é responsável por acompanhar e atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos com os usuários e fornecedores, garantindo que os prazos de atendimento e resolução sejam cumpridos.

xiv. Melhoria contínua: A CSTI é uma área de constante aprendizado e melhoria. A equipe pode coletar feedback dos usuários para identificar áreas de aprimoramento e implementar ações para elevar a satisfação e a eficiência dos serviços de suporte.

xv. Contribuição para a governança de TI: A CSTI é um componente importante da governança de TI, garantindo a qualidade e o alinhamento dos serviços de TI com os objetivos estratégicos do Tribunal e com as melhores práticas do mercado.

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A solução contratada deverá compreender o suporte ao atendimento dos serviços de TI do TRF5, tanto por meio de central telefônica nas dependências da CONTRATANTE quanto via requisição de serviços por meio de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica para prestação de suporte remoto e presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

4.1.2. A Central de Serviços de TI será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência e seus anexos:

- i. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Serviços de TI (Service Desk) de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*.
- ii. Serviço de configuração, implantação e operação do Software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, incluindo a ferramenta de gestão de ativos de TI.
- iii. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (telefônico e remoto).
- iv. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível (remoto e presencial).
- v. Serviço de supervisão de atendimento especializado de primeiro nível.
- vi. Serviço de supervisão de atendimento especializado de segundo nível.
- vii. Serviço de gestão da base de conhecimento.
- viii. Serviço de coordenação da Central de Serviços de TI.
- ix. Serviço de revisão e implantação de processos relativos à Central de Serviços de TI.

4.1.3. Os serviços serão executados atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e nos seus anexos, e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

4.1.4. A Central de Serviços de TI exercerá a função de agente centralizador das ações e interações com os prestadores de serviços de TI. Ela será o ponto de contato entre os usuários de TI e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE.

4.1.5. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços de TI com os seguintes objetivos:

- i. Resolução rápida de incidentes: Resolver problemas e incidentes o mais rápido possível, minimizando o tempo de inatividade e impacto nas atividades dos usuários, restaurando prontamente a operação normal dos serviços de TI.

- ii. Atendimento ao cliente com qualidade: Fornecer um alto nível de atendimento ao cliente incluindo uma abordagem amigável, respeitosa e cortês ao lidar com os usuários.
- iii. Centralização de solicitações: Centralizar todas as solicitações, perguntas e problemas técnicos dos usuários, garantindo que nada seja perdido ou negligenciado, atuando como a primeira instância de atendimento.
- iv. Registro e acompanhamento de incidentes: Manter um registro preciso de todos os incidentes e solicitações, desde a abertura até a resolução, para análise posterior, possibilitando a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisão gerencial.
- v. Resolução de incidentes: Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços de TI deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.
- vi. Priorização de incidentes: Classificar e priorizar incidentes de acordo com a sua gravidade e impacto para garantir que os problemas mais críticos sejam tratados primeiro.
- vii. Escalada de problemas: Na impossibilidade de resolução de um incidente pela Central de Serviços de TI, ela deve encaminhá-lo para a equipe apropriada, garantindo que o problema seja tratado por especialistas.
- viii. Comunicação proativa: Manter os usuários informados sobre o status de suas solicitações e incidentes, bem como fornecer atualizações e estimativas de tempo de resolução.
- ix. Identificação de tendências e problemas recorrentes: Monitorar incidentes para identificar problemas recorrentes, o que pode sinalizar a necessidade de ações preventivas.
- x. Orientação aos usuários: Oferecer orientações aos usuários para ajudá-los a entender melhor a tecnologia e reduzir a frequência de problemas causados por erros básicos.
- xi. Melhoria contínua: Buscar constantemente formas de aperfeiçoar seus processos, procedimentos e serviços para aprimorar a experiência do usuário e aumentar a eficiência geral do suporte de TI.

4.1.6. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

- i. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.
- ii. Software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, aderente ao modelo ITIL, conforme especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos.
- iii. Software de Gestão de Ativos integrada ao Software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI.
- iv. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI **para toda a equipe de 1º e 2º níveis e integrantes da equipe da CONTRATADA diretamente envolvidos com a Central de Serviços de TI, conforme estabelecido no subitem 2.1 - Bens e serviços que compõem a solução da contratação.**
- v. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, em número suficiente para atender **aos servidores do TRF5 e equipes terceirizadas que prestam serviço ao TRF5 e atuam diretamente na Central de Serviços de TI, conforme estabelecido no subitem 2.1 – “Bens e serviços que compõem a solução”.** Todas as demais licenças necessárias para o funcionamento da Solução da Central de Serviços de TI, incluindo Sistemas Operacionais e Banco de Dados.

- vi. Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, etc.
- vii. Um aparelho celular para cada supervisor e um aparelho celular para o coordenador da equipe da Central de Serviços de TI.
- viii. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.
- ix. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços de TI, conforme disposto neste Termo de Referência e demais anexos.

4.1.7. Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para a execução dos serviços:

- i. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.
  - ii. Ramais e aparelhos telefônicos (*headsets hands free*) em quantidade compatível com o dimensionamento da equipe da Central de Serviços de TI.
  - iii. Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, switches, etc.), conectada em rede, dimensionada de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.
  - iv. Infraestrutura de TI para a instalação da Solução de Gestão da Central de Serviços de TI, com as seguintes configurações:
    - a. Servidor A base de dados do Sistema de Gestão da Central de Serviços em Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) de domínio da CONTRATANTE: Oracle Database Enterprise Edition, Mysql Enterprise Edition de TI deverá ser implementada preferencialmente de Servidor de Aplicação Postgresql, com versões compatíveis com as existentes e suportadas pela Diretoria de Infraestrutura de TI (DITI).
    - b. Caso não sejam versões compatíveis e suportadas pela DITI, torna-se obrigatória a disponibilidade das licenças proprietárias dos SGBDs que irão suportar a ferramenta em nome da CONTRATANTE, em momento anterior a implantação da solução nas dependências do Tribunal
    - c. Servidor de Aplicação e de Banco de Dados com as seguintes configurações:
      - § Máquina virtual baseada na plataforma VMware 5.5 U1.
      - § Sistemas operacionais: Windows Server 2012 R2 ou Linux Red Hat 7.1, ou versões posteriores.
      - § Banco de dados: PostgreSQL 9.2.13 ou Oracle 11.2.04 ou MySQL 5.5, ou versões posteriores.
      - § Acesso obrigatoriamente por HTTPS, sendo o certificado fornecido pela CONTRATADA.
      - § Integração com o Active Directory (AD) da Microsoft.
      - § As licenças relativas ao Banco de Dados deverão ser fornecidas pela CONTRATADA.
    - d. Central Telefônica PABX Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise com gerenciamento de Call Center.

4.1.8. A solução a ser proposta pela CONTRATADA deverá contemplar os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências:

- i. Abertura de chamados pela ferramenta de ITSM a ser disponibilizada na Rede de Dados do Tribunal.
- ii. Telefone.
- iii. E-mail.
- iv. *Chat*.

v. Ferramenta de *chatbot*.

vi. Software de Integração Microsoft Teams.

4.1.9. Caberá à CONTRATANTE, caso a solução da Central de Serviços de TI seja instalada nas dependências da CONTRATANTE, a responsabilidade pela execução da rotina de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas da Central de Serviços de TI.

4.1.10. As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos da CONTRATANTE, ou nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

i. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a biblioteca do ITIL (*IT Infrastructure Library*) e da NBR ISO/IEC 20.000 - Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

ii. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação deve-se utilizar o COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*).

iii. Para gerenciamento de projetos devem-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*).

## **4.2. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível**

4.2.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto centralizador de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI do TRF5, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento.

4.2.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço é assegurar maior disponibilidade das soluções de TI do TRF5, através da execução de procedimentos com o objetivo de resolver os incidentes ou requisições de sua competência, assim definidos no catálogo de serviços.

4.2.3. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de atendimento de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis na Ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TI e encaminhar o chamado à equipe de 2º ou 3º nível, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

4.2.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda a sexta-feira, das 07:30h (sete horas e trinta minutos) às 19:30h (dezenove horas e trinta minutos), de modo ininterrupto.

4.2.5. A carga horária dos analistas de atendimento e suporte técnico de 1º nível, que o Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, será de 6 (seis) horas diárias, de segunda a sexta-feira, conforme a legislação vigente da categoria.

4.2.6. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE, ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

4.2.7. Principais atividades a serem executadas:

i. Atuar como ponto centralizador de contato entre o usuário e os provedores, internos e externos, de serviços de TI do TRF5.

ii. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.

iii. Realizar atendimento telefônico e suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais

houver solução imediata disponível, respeitando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

- iv. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições e incidentes), direcionados à área de TI do TRF5, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
- v. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados.
- vi. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
- vii. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes do TRF5, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados.
- viii. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.
- ix. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.
- x. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, solicitações, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas.
- xi. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
- xii. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o TRF5), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso.
- xiii. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
- xiv. Dar o retorno aos usuários, justificando quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- xv. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa ao serviço de atendimento.
- xvi. Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRF5 ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.
- xvii. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo TRF5.
- xviii. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo TRF5.

xix. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do TRF5.

xx. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

#### **4.3. Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível**

4.3.1. O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução das atividades realizadas pela equipe de atendimento de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços, bem como manter atualizada uma base de dados, reunindo o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TI do TRF5.

4.3.2. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou da Contratante, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento, cuja administração será de responsabilidade desse serviço. Quando necessário, a equipe técnica da Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

4.3.3. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h (oito horas) às 17h (dezessete horas), com intervalo de 01 (uma) hora para almoço.

4.3.4. Principais atividades a serem executadas:

- i. Acompanhar e orientar a execução dos serviços dos analistas da equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, sob sua coordenação direta, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- ii. Acompanhar e gerenciar todos os chamados recebidos pela Central de Serviços de TI, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- iii. Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento de 1º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos.
- iv. Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições.
- v. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- vi. Coordenar as ações da Central de Serviços de TI, provendo a equipe técnico- administrativa da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.
- vii. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.
- viii. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender aos níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura, em especial a disponibilidade do serviço.
- ix. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
- x. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões qualidade dos atendimentos.

- xi. Garantir a boa utilização e a conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão.
- xii. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade no atendimento, entre outras.
- xiii. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- xiv. Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absentéismo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções.
- xv. Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.
- xvi. Participar da definição de padrões para as soluções.
- xvii. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
- xviii. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc).
- xix. Zelar pela disponibilidade da Base de Conhecimento.
- xx. Organizar as novas documentações.
- xxi. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
- xxii. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.
- xxiii. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do TRF5 para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
- xxiv. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.

#### **4.4. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível**

4.4.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários prioritários.

4.4.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

4.4.3. Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize.

4.4.4. O atendimento presencial envolvendo requisições de usuários prioritários (Magistrados, Chefes de Gabinete e Diretores) deverá ser realizado pelos técnicos da equipe da CONTRATADA com uniforme social composto por terno completo e gravata.

4.4.5. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda a sexta-feira, das 07:30h (sete horas e trinta minutos) às 19:30h (dezenove horas e trinta minutos), de modo ininterrupto.

4.4.6. A carga horária dos analistas de atendimento e suporte técnico de 2º nível, que prestarão o Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, será de 8 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira.

4.4.7. Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

4.4.8. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário

4.4.9. O número de horas utilizadas para a execução de serviços extraordinários não poderá exceder o limite de 800 (oitocentas) horas no decorrer do período de vigência contratual.

4.4.10. Caso haja renovação do contrato, será considerado novo limite de 800 (oitocentas) horas para a execução dos serviços extraordinários. O saldo de horas não utilizadas no período anterior deverá ser desconsiderado, não podendo ser acumulado para o próximo período.

4.4.11. Principais atividades a serem executadas:

- i. Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do TRF5, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.
- ii. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso.
- iii. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do TRF5.
- iv. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela Contratante, com base em scripts de atendimento.
- v. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante autorização específica deles, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.
- vi. Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI.
- vii. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do TRF5.
- viii. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- ix. Contatar as equipes internas da área de TI do TRF5 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

- x. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRF5 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- xi. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TRF5.
- xii. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- xiii. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- xiv. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRF5.
- xv. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços de TI.
- xvi. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços de TI para as equipes internas do TRF5.
- xvii. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRF5, quando for o caso.
- xviii. Prestar suporte presencial às sessões de Julgamento do Pleno e das Turmas.
- xix. Prestar suporte presencial à sessão do Conselho Administrativo.
- xx. Esclarecer dúvidas de Magistrados quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da Contratante na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.
- xxi. Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante.
- xxii. Prestar suporte, eventualmente, nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica deles, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drivers, equipamentos e componentes de TI. Esses atendimentos deverão ser previamente autorizados pela STI, que providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento.
- xxiii. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.
- xxiv. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- xxv. Elaborar macros no Microsoft Office.
- xxvi. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

#### **4.5. Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível**

4.5.1. O Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Suporte Técnico de 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da CONTRATADA.

4.5.2. O serviço será executado pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

4.5.3. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 09h (nove horas) às 18h (dezoito horas), com intervalo de 01 (uma) hora para almoço.

4.5.4. Principais atividades a serem executadas:

- i. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Suporte Técnico de 2º Nível da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- ii. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 2º Nível.
- iii. Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.).
- iv. Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.
- v. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da Contratante, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- vi. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais.
- vii. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos.
- viii. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a Magistrados e usuários.
- ix. Definir, em conjunto com equipe de TI da Contratante, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos magistrados e usuários.
- x. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- xi. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.
- xii. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- xiii. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- xiv. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

#### **4.6. Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação**

4.6.1. O Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação consiste em coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis e das Supervisões do Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços.

4.6.2. O horário de prestação do Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação será de segunda a sexta-feira, das 10h00min (dez horas) às 19h00min (dezenove horas), com intervalo de 01 (uma) hora para almoço.

4.6.3. Principais atividades a serem executadas:

- i. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.
- ii. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.
- iii. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução e administração dos serviços que caracterizam a Base de Conhecimento, verificando e validando os documentos inseridos, documentos obsoletos e suas versões, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação da Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.

- iv. Monitorar os chamados recebidos pela Central de Serviços de TI, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos.
- v. Monitorar os Níveis de Serviço acordados, bem como os chamados em *backlog*, as informações alimentadas pela equipe na ferramenta de gestão da Central de Serviços de TI e o retorno do atendimento junto aos usuários.
- vi. Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, bem como informar aos Gestores do TRF5 quanto às escalas de plantão, quando houver.
- vii. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE.
- viii. Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, bem como de suas respectivas supervisões.
- ix. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- x. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.
- xi. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional da equipe sob sua responsabilidade, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento desta.
- xii. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.
- xiii. Solicitar, à CONTRATADA, treinamento da equipe operacional, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.
- xiv. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras.
- xv. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- xvi. Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes.

#### **4.7. Requisitos de Capacitação**

##### **4.7.1. Treinamento dos Profissionais da CONTRATADA**

4.7.1.1. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

4.7.1.2. Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TI do TRF5 que exijam novas capacitações.

4.7.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial a seus técnicos, em parceria com a CONTRATANTE que disponibilizará as informações necessárias à CONTRATADA, com carga horária compatível com a complexidade dos serviços discriminados neste Termo de Referência e que contemple:

- i. Estrutura organizacional e funcionamento do TRF5.
- ii. Topologia da rede de dados.

iii. Política de Segurança da Informação do TRF5.

iv. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRF5.

v. Utilização adequada da solução de Gestão da Central de Serviços de TI, e suas atualizações.

vi. Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

4.7.1.4. Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

4.7.2. Treinamento dos profissionais da CONTRATANTE

4.7.1.5. A CONTRATADA deverá prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos e softwares da Solução de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, nos seguintes termos: Curso para até 20 (vinte) técnicos, designados formalmente pela CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta referentes aos processos da Central de Serviço implantados.

4.7.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, impressos ou em meio digital, sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

4.7.1.7. Todo o material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

4.7.1.8. Todo o processo de treinamento deverá ser submetido à avaliação da CONTRATANTE.

4.7.1.9. A Diretoria de Tecnologia da Informação fará a agenda com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

4.7.1.10. Caso a avaliação seja considerada insatisfatória, na média das avaliações, a CONTRATANTE deverá julgar se caberá reedição total ou parcial dos cursos, em data a ser definida.

4.7.1.11. A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos espectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pela CONTRATANTE.

4.7.1.12. Os cursos deverão ser ministrados nas instalações da CONTRATANTE, no Edifício Sede, em um de seus anexos, ou através de videoconferência.

#### **4.8. Requisitos Legais**

4.8.1. Para elaboração deste Termo de Referência foram observadas, dentre outras, as seguintes legislações:

i. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá 28 outras providências.

ii. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

iii. Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022, que dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital.

iv. Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, que dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

v. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

- vi. Instrução Normativa SG/MPDG nº 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- vii. Lei nº 14.133 de 1º de abril de 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.
- viii. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- ix. Lei nº 8.078/1990 (Dispõe sobre a proteção do consumidor). O direito à garantia técnica prevista neste contrato rege-se igualmente pelas normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, considerando a condição da União como consumidora final dos serviços de TI, conforme previsto no art. 2º da Lei nº 8.078/1990, *in verbis*: "Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (...) Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo."
- x. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- xi. Lei nº 13.709/2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento de personalidade da pessoa natural.
- xii. Decreto nº 11.430, de 8 de março de 2023: Regulamenta a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre a exigência, em contratações públicas, de percentual mínimo de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica e sobre a utilização do desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho como critério de desempate em licitações, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- xiii. Resolução nº 497, de 14 de abril de 2023 – Conselho Nacional de Justiça: Institui, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, o Programa "Transformação", estabelece critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as pessoas em condição de vulnerabilidade.
- xiv. Resolução nº 468, de 15/07/2022: Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- xv. Resolução nº CJF-RES-2013/00279: Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.
- xvi. Resolução nº 169/2013 - CNJ, de 31 de janeiro de 2013 - Dispõe sobre a retenção de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça - CNJ (alterada pelas Resoluções nº 183, de 24/10/2013; nº 248, de 24/05/2018; nº 301, de 29/11/2019; e nº 523, de 22 de setembro de 2023);

xvii. Instrução Normativa nº 001/2016 - CJF, de 20 de janeiro de 2016 - Dispõe sobre a padronização de atos e procedimentos necessários à aplicação da Resolução CNJ nº 169/2013, com as alterações introduzidas pela Resolução CNJ nº 183/2013, no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

xviii. Portaria nº 391/2013 – CNJ, de 12 de novembro de 2013 – Dispõe sobre a publicação dos anexos da Resolução CNJ nº 169, de 31 de janeiro de 2013.

4.8.2. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do TRF5.

#### 4.9. Requisitos de Manutenção

4.9.1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processos relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A CONTRATADA deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar ônus ao TRF5.

4.9.2. Durante a execução do Contrato, por decisão do TRF5, poderá haver migração para uma ferramenta de gerenciamento de chamados distinta da oferecida pela CONTRATANTE, atendendo às especificações contidas no Edital e seus anexos. A CONTRATADA terá um prazo de 30 dias para se adaptar à nova ferramenta. As despesas com as licenças e a implantação da nova ferramenta será de responsabilidade da CONTRATANTE.

#### 4.10. Requisitos Temporais

##### 4.10.1. Cronograma dos Principais Marcos da Prestação dos Serviços

#	Fase	Marco	Responsável	Início da Atividade	Conclusão	Entregáveis
1	Fase de Pré-Implantação	Reunião de Alinhamento de Expectativas	CONTRATANTE	Até 07 (sete) dias corridos após a assinatura do Contrato	Até 03 (três) dias corridos contados a partir da data da Reunião de Alinhamento de Expectativas	Ata da Reunião Alinhamento d
2	Fase de Pré-Implantação	Entrega do Plano de Implantação da Central de Serviços	CONTRATADA	A partir da assinatura da Ata da Reunião de Alinhamento de Expectativas	Até 10 (dez) dias corridos contados a partir da data da Reunião de Alinhamento de Expectativas	Plano de Imple Central de Ser
3	Fase de Pré-Implantação	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE	A partir da entrega do Plano de Implantação	Até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data de entrega do Plano de Implantação	Aprovação do Implantação
4	Fase de Pré-Implantação	Reformulação do Plano de Implantação	CONTRATADA	A partir do comunicado de não aprovação do Plano de Implantação	Até 3 (três) dias corridos contados a partir do comunicado de não aprovação do Plano de Implantação	Plano de Imple Central de Ser reformulado
5	Fase de Pré-Implantação	Aprovação do Plano de Implantação reformulado	CONTRATANTE	A partir da entrega do Plano de Implantação reformulado	Até 3 (três) dias corridos contados a partir da data de entrega do Plano de Implantação reformulado	Aprovação do Implantação re
6	Fase de Planejamento e Configuração	Instalação e configuração da Ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços	CONTRATADA	A partir da aprovação do Plano de Implantação	Até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	Ferramenta de Gerenciament Serviços instal

7	Fase de Planejamento e Configuração	Instalação, configuração e validação da Ferramenta de Acesso Remoto	CONTRATADA	A partir da aprovação do Plano de Implantação	Até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços instalada
8	Fase de Planejamento e Configuração	Migração dos dados legados	CONTRATADA	A partir da aprovação do Plano de Implantação	Até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	1 - Relatório de Migração dos dados legados e de Dados legados migrados
9	Fase de Planejamento e Configuração	Contratação e apresentação da equipe da Central de Serviços: Coordenador, Supervisores e Analistas de 1º e 2º níveis	CONTRATADA	A partir da aprovação do Plano de Implantação	Até 25 (vinte e cinco) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	Equipe da Central de Serviços contratada e disponível
10	Fase de Planejamento e Configuração	Realização dos Testes de Configuração	CONTRATANTE e CONTRATADA	A partir da implantação da Ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços, da migração dos dados legados e da elaboração dos formulários e relatórios	Até 25 (vinte e cinco) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	Relatório de Conformidade da Implantação de Serviços
11	Fase de Planejamento e Configuração	Aprovação do Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços	CONTRATANTE	A partir do recebimento do Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços	Até 2 (dois) dias corridos contados a partir da entrega do Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços	Aprovação do Relatório de Conformidade da Implantação de Serviços
12	Fase de Estabilização	Ativação da Central de Serviços	CONTRATADA	A partir da aprovação do Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços	Até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	1 - Central de Serviços ativada 2 - Equipe de atendimento e técnico presencial disponíveis.
12	Fase de estabilização	Início da Operação da Central de Serviços (Fase de Adaptação)	CONTRATADA	A partir da aprovação do Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços Relatório de Conformidade da Implantação da Central de Serviços	Até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da aprovação do Plano de Implantação	1 - Central de Serviços ativada 2 - Equipe de atendimento e técnico presencial disponíveis.
13	Fase de Operação	Entrega do Relatório de Prestação de Serviço	CONTRATADA	A partir do 1º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço	Relatório de Prestação de Serviço
14	Fase de Operação	Emissão do Termo de Recebimento Provisório	CONTRATANTE	A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Até o 2º dia útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Termo de Recebimento Provisório
15	Fase de Operação	Homologação do Relatório de Prestação de Serviço	CONTRATANTE	A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Até o 5º dia útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Termo de Recebimento Definitivo
16	Fase de Operação	Entrega de Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista	CONTRATADA	A partir do recebimento do Termo de Recebimento Definitivo	Sem prazo definido	Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista
17	Fase de Operação	Atesto da Nota Fiscal	CONTRATANTE	A partir do recebimento da Nota Fiscal e Comprovantes de Regularidade Fiscal e Trabalhista	Até o 3º dia útil após o recebimento da Nota Fiscal	Atesto da Nota Fiscal

18	Fase de Transição Contratual	Reunião de Transição Contratual	CONTRATANTE e CONTRATADA	A partir da notificação de uma das partes da não renovação contratual	Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato	Plano de encerramento de serviços
19	Fase de Encerramento	Encerramento da Prestação dos Serviços Contratados	CONTRATANTE e CONTRATADA		Data do encerramento da vigência do contrato	Termo de Encerramento Contratual

4.10.2. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento dos prazos estabelecidos poderá acarretar, por parte da CONTRATANTE, na adoção das sanções previstas no item 9 - Sanções.

4.10.3. Qualquer mudança nos prazos das atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para a CONTRATANTE, com as justificativas correspondentes, para que seja analisada pelo Gestor do Contrato e equipe técnica do TRF5, que decidirão sobre seu aceite ou pela aplicação das devidas sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

4.10.4. A CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança e mitigação de riscos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilatem o prazo inicial da Fase de Operação.

#### 4.11. Requisitos de Segurança

4.11.1. Os funcionários da empresa CONTRATADA deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos, dos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual. Para isso deverão assinar o Termo de Sigilo constante do ANEXO I-J.

4.11.2. Não permitir que dados ou informações do TRF5 aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores sejam retirados das dependências do Tribunal, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

4.11.3. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRF5.

4.11.4. Uma cópia da Política Corporativa de Segurança da Informação (PCSI/TCU) será entregue na reunião inicial.

#### 4.12. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.12.1. A execução do serviço pela CONTRATADA deve observância, no que couber, às exigências de sustentabilidade ambiental estabelecidas na Instrução Normativa nº 01/2010 da SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010, bem como àquelas determinadas no Anexo I da Resolução nº 103 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 25 de maio de 2012.

4.12.2. A empresa CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 5º da lei nº 14.133/2021.

4.12.3. A empresa CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental.

4.12.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

4.12.5. Promover o uso de tecnologias e práticas que promovam a eficiência energética e a redução das emissões de carbono.

4.12.6. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material, promovendo a minimização do impacto ambiental.

#### **4.13. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.13.1. O sistema estará disponível na Intranet do TRF5 para registro e acompanhamento dos chamados de suporte e demandas técnicas, devendo fornecer integração entre os diversos processos implantados na Central de Serviços de TI, alinhados à biblioteca ITIL.

4.13.2. As informações gerenciais do serviço contratado serão extraídas de relatórios emitidos diretamente pela ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, como também por outras ferramentas da Contratante que leem diretamente da base de dados.

4.13.3. As informações sobre as chamadas telefônicas da Central de Serviços de TI serão extraídas da base de dados da Central de Telefonia do TRF5.

#### **4.14. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.14.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os processos e procedimentos envolvidos na gestão de suporte a serviços e soluções de TI, englobando o atendimento, incidentes e requisições, incluindo o tratamento de incidentes críticos.

4.14.2. A CONTRATADA deverá elaborar o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, durante a execução dos serviços contratados.

4.14.3. A CONTRATADA deverá elaborar/atualizar o catálogo de serviços e os níveis de serviço associados, indicando em qual nível o serviço será realizado (1º nível - Central de Serviços, 2º nível e 3º nível- Grupos Solucionadores).

4.14.4. A CONTRATADA deverá rastrear e mapear os ativos de TI e seus relacionamentos aos serviços de TI oferecidos.

4.14.5. Caberá à CONTRATADA, elaborar procedimentos operacionais a serem seguidos pelas equipes de 1º nível, para as ofertas de serviço classificados como elegíveis. Caberá à CONTRATADA elaborar procedimentos operacionais relacionados às ofertas de serviço atendidas pelo 2º nível.

4.14.6. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com a Contratante, definir os procedimentos/scripts de atendimento geral, de forma a padronizar a forma de trabalho dos atendentes da Central de Serviços de TI.

#### **4.15. Requisitos de Implantação**

4.15.1. A equipe composta por membros da CONTRATANTE e da CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Implantação, contemplando o Escopo do Projeto, a Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI), os prazos e cronogramas de todas as atividades, o Plano de Comunicação, O Mapa de Riscos do Projeto, e o Plano de Contingência, após a assinatura do contrato, para a efetiva implantação da solução.

4.15.2. O projeto de implantação dos Serviços deverá ser elaborado utilizando-se práticas de gerência de projetos alinhadas ao PMBOK.

#### **4.16. Requisitos de Garantia**

4.16.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará garantia anual de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da assinatura deste Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE.

4.16.1.1. No caso da contratada optar pela modalidade SEGURO-GARANTIA, a prestação de garantia pela contratada deverá se dar no prazo de até 01 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do §3º, art. 96 c/c o art. 97, caput, incisos I e II, e §único, ambos da Lei nº 14.133/2021.

4.16.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o limite de 2% (dois por

cento).

4.16.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 173 da Lei nº 14.133/2021.

4.16.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- i. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.
- ii. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
- iii. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.
- iv. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

4.16.5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.16.6. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação.

4.16.7. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução na Caixa Econômica Federal.

4.16.8. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do CONTRATANTE.

4.16.9. A garantia será considerada extinta:

- a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- b. Após o prazo estabelecido no **subitem 4.16.6**, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

4.16.10. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido na alínea "c" do subitem 1.2. do Anexo VII-B da IN MPDG 05/2017.

4.16.11. O TRF da 5ª Região executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.16.12. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

#### **4.17. Requisitos de Formação e Experiência Profissional da Equipe**

##### **4.17.1. Requisitos do Perfil de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação**

4.7.1.13. Formação: Tecnólogo ou Superior completo na área de Ciência da Computação, Tecnologia da Informação ou áreas correlatas em instituições devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação.

4.7.1.14. Habilidades Comportamentais Desejadas

- i. Capacidade de liderar e motivar a equipe de suporte técnico, delegar tarefas, estabelecer metas e acompanhar o desempenho individual e da equipe.
- ii. Habilidades de comunicação e capacidade de se relacionar com equipes multidisciplinares.
- iii. Ter comprometimento com prazos e ser capaz de lidar com emergências.
- iv. Capacidade de desenvolver e implementar estratégias para melhorar a qualidade e eficiência dos serviços de TI.

- v. Experiência em coordenar a resolução de incidentes e problemas, garantindo o cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS).
- vi. Familiaridade com práticas de governança de TI e conformidade com políticas e regulamentos internos e externos.
- vii. Capacidade de analisar problemas complexos e propor soluções eficazes.

#### 4.7.1.15. Conhecimento Técnico

- i. Experiência mínima comprovada de 12 (meses) na função de coordenador técnico em serviços de Service Desk, em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRF5.
- ii. Infraestrutura de TI: Conhecimento sólido sobre os principais componentes da infraestrutura de TI, incluindo servidores, armazenamento, data centers, ferramentas de backup e recuperação de desastres, virtualização e *cloud computing*.
- iii. Redes: Compreensão das redes de computadores, protocolos de comunicação, topologias e conceitos de segurança de rede. Deve ser capaz de lidar com problemas de conectividade e desempenho.
- iv. Sistemas Operacionais: Experiência com sistemas operacionais comuns, como Windows, Linux e mac OS. Isso inclui habilidades de administração, solução de problemas e gerenciamento de sistemas.
- v. Bancos de Dados: Familiaridade com bancos de dados relacionais, além de conhecimentos em linguagens de consulta, como SQL.
- vi. Software de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM): Conhecimento e experiência com ferramentas de ITSM.
- vii. Segurança da Informação: Conscientização sobre práticas de segurança cibernética, proteção de dados, conformidade e políticas de segurança da empresa.
- viii. Virtualização: Compreensão de tecnologias de virtualização, como VMware, Hyper-V ou outras, e suas implicações para o ambiente de TI.
- ix. Monitoramento e Gerenciamento de Desempenho: Conhecimento de ferramentas e técnicas para monitorar a infraestrutura de TI e garantir o desempenho adequado dos sistemas e serviços.
- x. Padrões e Protocolos de TI: Conhecimento dos principais padrões e protocolos da indústria de TI, como TCP/IP, HTTP, DNS, SNMP, entre outros.
- xi. Conhecimento sobre *Cloud Computing*: Compreender as tecnologias de nuvem, como SaaS (Software as a Service), IaaS (*Infrastructure as a Service*) e PaaS (*Platform as a Service*), e suas implicações para a infraestrutura de TI.
- xii. Conformidade e Governança: Familiaridade com políticas e regulamentos de conformidade relacionados à indústria de TI, bem como práticas de governança de TI, como ITIL.

#### 4.7.1.16. Cursos/Certificações

- i. Certificação ITIL: ITIL Foundation Certificate in IT Service Management ou superior.
- ii. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Introdução ao SCRUM.
- iii. Certificação HDI: *Support Center Manager (SCM)*;
- iv. Certificação *EXIN Foundation in IT Service Management based on ISO/IEC 20.000*.
- v. *ISO 27.001 Information Security Foundation*;
- vi. Certificação HDI KCS: *Knowledge-Centered Support*.

#### 4.17.2. Requisitos do Perfil de Analista de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

4.7.1.17. Formação: Tecnólogo ou Superior completo ou cursando na área de Ciência da Computação, Tecnologia da Informação ou áreas correlatas em instituições devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação.

#### 4.7.1.18. Habilidades Comportamentais Desejadas

- i. Excelente habilidade de comunicação verbal e escrita para interagir com os usuários de forma clara e amigável.
- ii. Capacidade de explicar soluções técnicas de forma compreensível para usuários não técnicos.
- iii. Capacidade de diagnosticar e resolver problemas técnicos básicos, seguindo procedimentos estabelecidos.
- iv. Paciência e habilidade para lidar com usuários que podem estar frustrados com problemas técnicos.
- v. Capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.
- vi. Capacidade de aprender rapidamente novas tecnologias e conceitos relacionados à área de suporte técnico.
- vii. Habilidade para trabalhar em equipe e colaborar com outros membros da equipe de suporte técnico.
- viii. Ética de trabalho e responsabilidade ao lidar com informações confidenciais e questões de segurança.
- ix. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

#### 4.7.1.19. Conhecimento Técnico

- i. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRF5.
- ii. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 e superiores, Pacote MS-Office 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc.).
- iii. Sistemas Operacionais: Conhecimentos básicos de sistemas operacionais comuns, como Windows, Mac OS e Linux. Isso inclui a capacidade de realizar tarefas de configuração, solução de problemas e manutenção do sistema.
- iv. Hardware de Computadores: Compreensão dos principais componentes de hardware de computadores, como processadores, memória, discos rígidos e periféricos. Habilidade para realizar instalações e configurações básicas de hardware.
- v. Redes: Noções básicas de redes de computadores, como endereçamento IP, roteadores, switches e cabos de rede. Capacidade de ajudar os usuários a resolver problemas de conectividade.
- vi. Aplicativos de Produtividade: Familiaridade com aplicativos comuns de produtividade, como suítes de escritório (Microsoft Office, Google Workspace) e ferramentas de comunicação (Microsoft Teams, Zoom, etc.).
- vii. Suporte ao Usuário: Habilidades de atendimento ao cliente e resolução de problemas. Capacidade de interagir com os usuários de forma cortês e profissional.
- viii. Configuração de Dispositivos Móveis: Conhecimento básico em dispositivos móveis, como smartphones e tablets, para auxiliar os usuários na configuração e resolução de problemas.
- ix. Virtualização: Noções básicas de tecnologias de virtualização, como máquinas virtuais, para oferecer suporte em ambientes virtualizados.
- x. Protocolos de Comunicação: Compreensão de protocolos comuns, como TCP/IP, DHCP, DNS, SMTP, POP3, para diagnosticar problemas de rede e conectividade.
- xi. Ferramentas de Suporte: Conhecimento de ferramentas de suporte técnico, como Sistemas de Gerenciamento de Chamados e Softwares de Acesso Remoto.

#### 4.7.1.20. Cursos/Certificações

- i. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Microsoft Office 365.
- ii. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Introdução ao SCRUM.
- iii. Certificação ITIL: *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* ou superior.
- iv. Curso oficial HDI: *Customer Service Representative (CSR)* ou *Support Center Analyst (SCA)*.

v. ISO 27.001 *Information Security Foundation*.

#### 4.17.3. Requisitos do Perfil de Supervisor do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

4.7.1.21. Formação: Tecnólogo ou Superior completo na área de Tecnologia da Informação, em instituições devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação.

4.7.1.22. Habilidades Comportamentais Desejadas

i. Administrar conflitos.

ii. Comprometimento com prazos e qualidade.

iii. Usar de Linguagem adequada.

iv. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

4.7.1.23. Conhecimento Técnico

i. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRF5.

ii. Experiência mínima de 06 (seis) meses em TI, com foco na atividade de documentação de soluções e na construção e manutenção de base de conhecimento de TI aplicadas a suporte e/ou Help Desk ou Service Desk, em ambiente compatível com a da CONTRATANTE.

iii. Conhecimento de Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente do TRF5.

4.7.1.24. Cursos/Certificações

i. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Microsoft Office 365.

ii. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Introdução ao SCRUM.

iii. Certificação ITIL: *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* ou superior.

iv. Certificações HDI: *Support Center Team Lead (SCTL)* ou *Support Center Manager (SCM)*.

v. ISO 20.000 *Foundation Certified*.

vi. ISO 27.001 *Information Security Foundation*.

#### 4.17.4. Requisitos do Perfil de Analista do Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

4.7.1.25. Formação: Tecnólogo ou Superior completo na área de Tecnologia da Informação, em instituições devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação.

4.7.1.26. Habilidades Comportamentais Desejadas

i. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

ii. Administrar conflitos.

iii. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.

iv. Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários.

v. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

4.7.1.27. Conhecimento Técnico

i. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

ii. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows7 e superiores, Pacote MS-Office 2003 e superiores, browsers de acesso à internet etc.).

iii. Conhecimentos em redes de computadores.

iv. Montagem de cabos e conectorização em padrão UTP.

v. Instalação e configuração de impressoras e seus respectivos drivers.

vi. Configuração de interfaces de rede, parâmetros TCP/IP, diagnóstico de conexão e resolução de problemas básicos de rede nas opções do Sistema Operacional Windows XP, Windows 7.

4.7.1.28. Cursos/Certificações

i. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Microsoft Office 365.

- ii. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Introdução ao SCRUM.
- iii. Certificação ITIL: *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* ou superior.
- iv. Certificação oficial HDI: *Customer Service Representative (CSR)* ou *Support Center Analyst (SCA)*.
- v. *ISO 27.001 Information Security Foundation*.

**Adicionalmente, para ao menos 50% (cinquenta por cento) dos profissionais da equipe:**

- i. Certificação Microsoft Azure Fundamentals, Exame: AZ-900.

**4.17.5. Requisitos do Perfil de Supervisor do Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível**

4.7.1.29. Formação: Tecnólogo ou Superior completo na área de Tecnologia da Informação, em instituições devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação.

4.7.1.30. Habilidades Comportamentais Desejadas

- i. Administrar conflitos.
- ii. Comprometimento com prazos e qualidade.
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

4.7.1.31. Conhecimento Técnico

- i. Experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses na função de supervisor técnico em serviços de Service Desk, como titular ou substituto, em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRF5.
- ii. Possuir experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- iii. Conhecimento de Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente do TRF5.
- iv. Conhecimento em redes de computadores.

4.7.1.32. Cursos/Certificações

- i. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Microsoft Office 365.
- ii. Certificado de conclusão de curso de treinamento em Introdução ao SCRUM.
- iii. Certificação ITIL: *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* ou superior.
- iv. Certificação HDI: *Support Center Team Lead (SCTL)* ou *Support Center Manager (SCM)*.
- v. *ISO 20.000 Foundation Certified*.
- vi. *ISO 27.001 Information Security Foundation*.

**4.18. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.18.1. Metodologia de trabalho baseada no conceito de delegação de responsabilidade.

4.18.2. CONTRATANTE: responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues.

4.18.3. CONTRATADA: responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

4.18.4. Definição de metas para prestação do serviço e níveis mínimos de serviço.

4.18.5. Neste modelo de contratação os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade associadas aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelo TRF5.

**4.19. Requisitos de Segurança da Informação**

4.19.1. Os funcionários da CONTRATADA deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio.

4.19.2. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do

contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE.

4.19.3. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

4.19.4. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da unidade técnica da CONTRATANTE.

4.19.5. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

4.19.6. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

4.19.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades na Central de Serviços de TI.

4.19.8. A CONTRATADA deverá cumprir as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do TRF5.

4.19.9. Não permitir que dados ou informações do TRF5, aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências do Tribunal, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

5.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TI.

5.1.6. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TI sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

5.1.7. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, mobiliários, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da CONTRATANTE.

5.1.8. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

5.1.9. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE.

5.1.10. Disponibilizar para a CONTRATADA os softwares e hardwares (peças de reposição, máquinas reservas, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) e outros insumos, em tempo compatível com os estipulados para atendimento dos níveis mínimos de serviço, por parte da CONTRATADA.

5.1.11. Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre as Políticas de Segurança da Informação e de Proteção de Dados da CONTRATANTE.

5.1.12. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

5.1.13. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

5.1.14. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato.

5.1.15. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

5.1.16. Avaliar e homologar Relatório de Prestação de Serviço elaborado pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme o descrito neste Termo de Referência e seus anexos.

5.1.17. Emitir Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo.

5.1.18. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos, mediante aceite do Relatório de Prestação de Serviço.

5.1.19. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

5.1.20. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

5.1.21. Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

5.2.1. Executar os serviços aplicando um nível de capacidade no gerenciamento da prestação de serviços de TI aderente aos modelos de qualidade preconizados pela norma NBR ISO/IEC 20.000, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que o TRF5 pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários de TI, com a efetiva implantação dos processos ITIL relativos à Central de Serviços de TI.

5.2.2. Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, vindo a responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, nos termos da legislação vigente, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, conforme espeque no art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

5.2.3. Utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica na Central de Serviços de TI, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como permitir o acesso seguro ao ambiente de TI da CONTRATANTE.

5.2.4. Indicar formalmente, na reunião de alinhamento de expectativas, preposto e substituto eventual para representá-la, que tenha capacidade gerencial e de coordenação para tratar de todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, de acordo com o art. 118 da Lei 14.133/2021, competindo-lhe, entre outras atividades, proceder aos contatos com o gestor do contrato e gerenciar os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, sem implicar em ônus para a CONTRATANTE, quando do exercício dessa função. O preposto não poderá fazer parte das equipes técnicas responsáveis pela supervisão e execução do serviço de atendimento de primeiro e segundo níveis.

5.2.5. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por esta instituídos, mantendo-os devidamente identificados

por meio de crachá e uniforme, em quantidade necessária, sempre que eles estiverem nas dependências do Tribunal. Os uniformes deverão conter, na frente, apenas o logotipo da CONTRATADA e o nome dela em letras discretas, não sendo permitidas referências a outras empresas ou quaisquer outras indicações na parte posterior.

5.2.6. Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.

5.2.7. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação.

5.2.8. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação da CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências da CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais.

5.2.9. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TRF5 sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.

5.2.10. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

5.2.11. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.

5.2.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal.

5.2.13. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências deste Tribunal.

5.2.14. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

5.2.15. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.

5.2.16. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.

5.2.17. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, conforme inciso XVI, art. 92, da Lei nº 14.133/2021.

5.2.18. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.

5.2.19. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

5.2.20. Reportar ao TRF5 imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal.

5.2.21. Elaborar Relatório de Prestação de Serviço, apresentando-o à CONTRATANTE, devendo constar dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para as atividades da Central de Serviços de TI.

5.2.22. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção,

exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE.

5.2.23. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

5.2.24. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal.

5.2.25. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do TRF5.

5.2.26. Responder, em prazo máximo de 48h (quarenta e oito) horas, a quaisquer solicitações ou questionamentos do TRF5.

5.2.27. Comunicar formalmente e imediatamente ao TRF5 quaisquer mudanças de endereço de correspondência e contato telefônico.

5.2.28. Selecionar, designar e manter o quadro de profissionais alocados para o contrato.

5.2.29. Executar os serviços aplicando um nível de capacidade no gerenciamento da prestação de serviços de TI aderente aos modelos de qualidade preconizados pela norma NBR ISO/IEC 20.000, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que o TRF5 pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários de TI, com a efetiva implantação dos processos ITIL relativos à Central de Serviços de TI.

5.2.30. Para a execução de todas as atividades recomenda-se, que a empresa CONTRATADA possua conhecimentos específicos no gerenciamento da prestação de serviços de TI, aderente aos modelos de qualidade preconizados pela norma NBR ISO/IEC 20.000, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que o TRF5 pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários de TI com a efetiva implantação dos processos ITIL relativos à Central de Serviços de TI.

5.2.31. Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, a contento, em um mesmo contrato, serviço de atendimento de 1º e 2º níveis para os Serviços de TI, com governança de processos baseados em ITIL, em um ambiente mínimo de 650 (seiscentos e cinquenta) usuários, devendo o(s) documento(s) conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o TRF5 possa valer-se para manter contato com os declarantes.

5.2.32. Admite-se a apresentação de Atestados distintos para contratos de serviços de atendimento de 1º e de 2º níveis, desde que cada Atestado contenha um ambiente mínimo de 650 (seiscentos e cinquenta) usuários.

5.2.33. Justificativa para os Atestados de Capacidade Técnica: as exigências de atestados de capacidade técnica têm o objetivo de comprovar a aptidão da empresa no desempenho de atividade compatível com o objeto da licitação, uma vez que contempla o atendimento de 1º e 2º níveis de TI do TRF5. Em virtude da criticidade do serviço, se faz necessário comprovar que a licitante já prestou o serviço em ambiente similar ao da presente contratação, de forma a reduzir os riscos relacionados ao desconhecimento das atividades e consequentemente à indisponibilidade dos recursos de TI do Tribunal.

5.2.34. Designar, em caso de transição contratual para outra empresa prestadora de serviços que a substitua, técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, desde que ainda esteja em vigência o contrato celebrado com o TRF5.

5.2.35. Assinar o "Acordo de Confidencialidade de Informação", constante do ANEXO I-H deste Termo de Referência e parte integrante deste, quando da assinatura do instrumento contratual.

5.2.36. Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.

5.2.37. Observar rigorosamente todas as condições previstas neste Termo de Referência e em outras obrigações previstas no contrato, inclusive, comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

5.2.38. Pagar os salários dos seus empregados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido e em horário de expediente bancário, através de depósito bancário na conta do trabalhador, conforme estabelecido na alínea "b" do subitem 1.2 da IN MPDG 05/2017, bem como recolher, no prazo legal, os

encargos decorrentes das contratações, exibindo, sempre que solicitados pelo CONTRATANTE, os respectivos comprovantes. A CONTRATADA não poderá utilizar-se de cheques pré-datados ou de outra praça para efetuar tais pagamentos. Para efeito de contagem do prazo, no calendário, o sábado é dia útil (IN nº 01/89);

5.2.39. Comprovar, a partir do segundo mês da prestação dos serviços, os pagamentos referentes ao recolhimento das Contribuições Sociais - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social - correspondentes ao mês da última competência, compatíveis com o efetivo declarado, nos termos do §4º do artigo 31, da Lei nº 9.032, de 26 de abril de 1995, e da Nota Fiscal/Fatura atestada pelo Gestor/Fiscal designado, conforme disposto nos artigos 117 e 140 da Lei nº 14.133/2021.

5.2.40. Estar ciente de que as provisões dos encargos trabalhistas pertinentes às férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário constantes da(s) planilha(s) de custo e formação de preços serão glosadas dos valores mensais das faturas e depositadas em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, no banco público oficial conveniado (Caixa Econômica Federal - Agência 1421 - Localizada no térreo do Edf. Sede do TRF 5º Região), para movimentação e liberação futuras, e, ainda:

5.2.41. Os percentuais de retenção estão definidos no Anexo da Instrução Normativa nº 01/2016, do Conselho da Justiça Federal;

5.2.42. Eventuais despesas para abertura e para a manutenção da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa, caso haja cobrança de tarifas bancárias e não seja possível a negociação para isenção ou redução das referidas tarifas com o banco oficial;

5.2.43. O valor da taxa de abertura e de manutenção de conta será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e creditado na conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, caso o banco público promova o desconto diretamente na conta;

5.2.44. A forma e o índice de remuneração da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, será o da poupança ou outro definido no acordo de cooperação técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade;

5.2.45. O TRF da 5ª Região, somente autorizará a movimentação do saldo remanescente da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, se houver, pela CONTRATADA após 05 (cinco) anos da data de encerramento da vigência do contrato administrativo, nos termos do §4º do art. 14 da Resolução CNJ nº 169/2013 alterada pela Resolução CNJ nº 248/2018.

5.2.46. De atender a todas as exigências contidas na Instrução Normativa nº 001, de 20 de janeiro de 2016, do Conselho da Justiça Federal.

**5.2.47. Entregar ao banco público oficial conveniado (Caixa Econômica Federal - Agência 1421 - Localizada no térreo do Edf. Sede do TRF 5º Região), no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de assinatura do Instrumento Contratual, os documentos de abertura da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - e de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao CONTRATANTE acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE, conforme Termo de Cooperação, sob pena de rescisão contratual.**

5.2.48. No momento da assinatura do contrato, autorizar o CONTRATANTE a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos, conforme alínea "d", subitem 1.2. do Anexo VII-B da IN MPDG 05/2017.

5.2.49. Respeitar, de acordo com o § 1º do art. 459 da CLT, o prazo para pagamento dos salários, que deverá ocorrer até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao mês trabalhado. Para efeito de contagem do prazo, no calendário, o sábado é dia útil (Instrução Normativa SRT nº 01, de 7 de novembro de 1989);

5.2.50. Fornecer integralmente, aos profissionais designados para a prestação dos serviços, vales-transportes para o deslocamento destes às dependências do CONTRATANTE.

5.2.51. Fornecer integralmente, aos profissionais designados para a prestação de serviços, vale-refeição e/ou vale-alimentação, cujo valor deverá ser, de acordo com a convenção da categoria.

5.2.52. Efetuar exames médicos admissionais e periódicos em todos os seus funcionários que prestam serviços nas instalações do CONTRATANTE;

5.2.53. Os exames admissionais deverão ser realizados em todos os trabalhadores até o último dia anterior ao início da prestação dos serviços;

5.2.54. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

5.2.55. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos Sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas

5.2.56. Realizar o pagamento dos empregados nas datas regulamentares, mesmo quando sua fatura não tenha sido paga pelo Contratante em razão de descumprimento de obrigações contratuais;

5.2.57. A CONTRATADA obriga-se a não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

5.2.58. A CONTRATADA deverá observar o inserto no art. 3º da Resolução nº 07 (18/10/2005), com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005), ambas do Conselho Nacional de Justiça, no tocante a vedação de manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que contrate empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo na ocorrência de quaisquer umas das hipóteses descritas, comunicar, de imediato e por escrito, a este Sodalício;

5.2.59. Não colocar à disposição do TRF 5ª Região, para o exercício de funções de chefia, empregados que incidam nas hipóteses previstas no art. 4º c/c os art. 1º e 2º da Resolução nº 156/2012, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ;

5.2.60. Comprovar o pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e autorizar, caso os pagamentos não ocorram até o fim do segundo mês após do encerramento da vigência contratual, a utilização da garantia contratual para o pagamento das verbas trabalhistas, conforme estabelecido na alínea "c" do subitem 1.2. do Anexo VII-B, observada a legislação que rege a matéria, conforme alínea "j", subitem 3.1. do Anexo VII-F, ambos da IN MPDG 05/2017;

5.2.61. Outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

### 5.3. Do fardamento da equipe e seu fornecimento

5.3.1. A empresa vencedora do certame deverá submeter para apreciação do TRF5, até 15 dias corridos após a assinatura do contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõem o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes no **subitem 5.4** "Detalhamento dos Uniformes" deste Termo de Referência, resguardado o direito da CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.

5.3.2. A CONTRATADA deverá fornecer, ainda durante a Fase de Planejamento e Configuração, 2 (dois) conjuntos completos de uniforme para cada profissional (cotidiano) e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses a partir da data de início da Fase de Operação, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante deste Termo de Referência.

5.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, além do uniforme cotidiano, uniforme social para ser utilizado pelos analistas que prestarem suporte presencial nas Sessões de Julgamento do Pleno, das Sessões de Julgamento das Turmas, da Sessão do Conselho de Administração e demais eventos do TRF5, bem como durante o atendimento presencial a magistrados e diretores do TRF5.

5.3.5. A CONTRATADA arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários.

5.3.6. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos.

5.3.7. Cada profissional deverá receber um conjunto de uniformes, nominalmente identificado, observadas

as disposições constantes no item 5.4 “Detalhamento dos Uniformes” deste Termo de Referência.

5.3.8. A CONTRATADA deve fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.

5.3.9. Cabe à CONTRATADA, ainda, orientar o profissional ocupante do posto de trabalho quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme, bem como manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.

#### 5.4. Detalhamento dos uniformes

##### 5.4.1. Perfis Analista de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível:

Tipo	Especificações	Fornecimento
Calça	Calça jeans ou social, a combinar.	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo casual ou social, a combinar	
Par de sapatos	Tipo casual ou social, a combinar. Modelo masculino ou feminino, conforme o gênero do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino, conforme o gênero do(a) profissional	

5.4.2. Perfis Analista de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, Supervisores de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, e Coordenador da Central de Serviços: cotidiano

Tipo	Especificações	Fornecimento
Calça	Calça social preta.	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, manga comprida	
Par de sapatos	Tipo social na cor preta. Modelo masculino ou feminino, conforme o gênero do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino, conforme o gênero do(a) profissional	

5.4.3. Perfis Analista de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, Supervisores de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, e Coordenador da Central de Serviços de TI: atendimento presencial nas Sessões de Julgamento do Pleno, das Sessões de Julgamento das Turmas, da Sessão do Conselho de Administração e demais eventos do TRF5, bem como durante atendimento presencial a magistrados e diretores do TRF5.

Tipo	Especificações	Fornecimento
------	----------------	--------------

Terno ou Terninho	Paletó e calça social pretos para profissional do gênero masculino Blazer e calça social pretos para profissional do gênero feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, manga comprida	
Gravata (para gênero masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta	
Par de sapatos	Tipo social na cor preta. Modelo masculino ou feminino, conforme o gênero do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino, conforme o gênero do(a) profissional	

6 . MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

## 6.1. Considerações sobre o Modelo de Contratação e Remuneração

6.1.1. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no Valor Fixo Mensal. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização da Central de Serviços de TI serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas na Tabela de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no Anexo I-A, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

6.1.2. O estabelecimento ao atendimento de Nível Mínimo de Serviço é prática já sumulada no TCU - Súmula 269, abaixo transcrita:

*“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.*

6.1.3. De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

6.1.4. A opção pelo mecanismo de remuneração sob a ótica da definição de valor fixo mensal encontra respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk" da Administração Pública Federal: "Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a 'empreitada por preço unitário'. No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como 'empreitada por preço global', embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

6.1.5. Acresce-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

- i. Econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços.
- ii. Administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos

processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles às atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral.

iii. Operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

6.1.6. O TCU tem orientado a Administração Pública Federal a, sempre que possível, contratar serviços de TI remunerados com base nos resultados apresentados, e não na mera disponibilidade dos trabalhadores terceirizados, conforme Nota Técnica 6/2010 - SEFTI/TCU de 1º de fevereiro de 2011.

6.1.7. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TRF5 como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

6.1.8. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o TRF5.

6.1.9. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

6.1.10. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela contratante, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

6.1.11. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

6.1.12. O dimensionamento do objeto da presente licitação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos dar-se-á em função do número total de usuários de soluções de TI do TRF5, do parque de TI instalado, e do quantitativo de chamados.

6.1.13. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

6.1.14. Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento do objeto, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), licenças de uso de software, e outros, de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

6.1.15. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços de TI, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual poderá arcar com as penalidades relacionadas neste Termo de Referência e demais documentos constantes do Edital.

## 6.2. Rotinas de Execução

### 6.2.1. Fase de Pré-Implantação (Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais)

6.2.1.1. A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas do TRF5 e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 07 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato, com o objetivo de garantir que todas as expectativas, responsabilidades e requisitos estejam claros e acordados antes do início ou durante a execução do contrato. Essa reunião é essencial para evitar mal-entendidos, conflitos e garantir que ambas as partes estejam alinhadas com os termos e condições estabelecidos no contrato.

6.2.1.2. A Reunião será realizada presencialmente, na sede do TRF5, ou de forma remota, e contará com a participação de um representante da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, a ser designado pela Administração do TRF5.

6.2.1.3. Um participante da CONTRATANTE elaborará memória da reunião e colherá as assinaturas dos participantes em até 3 (três) dias corridos a contar da data da Reunião de Alinhamento de Expectativas.

6.2.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, para aprovação do TRF5, o seu Plano de Implantação da Central de Serviços de TI, contemplando:

i. Escopo: Definir os objetivos gerais e o escopo dos serviços a serem prestados, esclarecendo o que está incluído e o que não será contemplado.

ii. Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI): Estabelecer as responsabilidades de toda a equipe da CONTRATADA envolvida no contrato. Isso inclui papéis, deveres e obrigações específicas que cada agente precisa cumprir.

iii. Prazos e Cronograma: Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação da solução, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma para a conclusão das atividades e entrega dos produtos e serviços conforme estipulado no contrato.

iv. Plano de Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA: Definir os canais e a frequência de comunicação entre as partes durante a vigência do contrato para garantir uma comunicação eficaz.

v. Gestão de Riscos: Identificar e discutir os principais riscos associados ao contrato e desenvolver estratégias para mitigá-los ou lidar com eles, caso ocorram.

vi. Plano de Contingência: Definir ações e procedimentos de forma a minimizar impactos negativos ao TRF5 causados por eventos imprevistos, crises ou situações emergenciais

6.2.1.5. A CONTRATANTE terá até 05 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação.

6.2.1.6. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá até 03 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.

6.2.1.7. A CONTRATANTE terá até 03 (três) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado.

### 6.2.2. Fase de Planejamento e Configuração (em até 30 dias consecutivos após a aprovação do Plano de Implantação da CSTI)

6.2.2.1. A fase de planejamento e configuração desempenha um papel de extrema importância no sucesso da implantação da Central de Serviços de TI. Esta etapa inicial é crucial para estabelecer as bases sólidas que permitirão a operação eficaz e eficiente da Central, garantindo que as necessidades da organização e dos usuários sejam atendidas de maneira adequada.

6.2.2.2. Durante a fase de planejamento, é essencial compreender as necessidades específicas da organização e dos usuários. Isso inclui identificar os serviços de TI que serão oferecidos, entender as expectativas dos clientes internos e externos, e mapear os processos de suporte necessários. Ao compreender essas informações, é possível projetar a Central de Serviços de TI de forma a melhor atender às demandas e proporcionar uma experiência positiva para os usuários.

6.2.2.3. Além disso, a fase de planejamento permite a adequação de métricas e indicadores que serão usados para avaliar o desempenho da Central. Isso é fundamental para medir o sucesso e identificar áreas de melhoria. Métricas como tempo médio de resposta, tempo médio de resolução e taxa de satisfação do cliente fornecem insights valiosos sobre a eficácia da central e ajudam a direcionar ações corretivas.

6.2.2.4. Durante o período da Fase de Planejamento e Configuração, a CONTRATADA deverá providenciar a implantação da Solução da Central de Serviços de TI, conforme estabelecido no Plano de Implantação da Central de Serviços de TI e contemplando as atividades relacionadas a seguir.

6.2.2.5. Na Fase de Planejamento e Configuração a CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades:

- i. Levantamento de Requisitos: O objetivo é obter informações detalhadas sobre os serviços que serão oferecidos, os tipos de solicitações e incidentes mais comuns, os horários de atendimento, as métricas de desempenho estabelecidas e qualquer requisito específico para a ferramenta a ser utilizada.
- ii. Definição do Escopo do Projeto: Delimitar claramente quais serviços a Central de Serviços de TI irá oferecer, quais áreas ou departamentos serão atendidos, a quantidade de usuários envolvidos e quais serão as responsabilidades da equipe de suporte. É fundamental deixar bem definido o que será entregue ao final da implantação.
- iii. Configuração da Solução: Realizar a configuração e customização de todos os elementos que compõem a solução da Central de Serviços de TI com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® Foundation, e com os requisitos definidos pelo Tribunal, em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.
- iv. Personalização da interface: Customização da interface do software ou plataforma de acordo com a identidade visual e as preferências do TRF5. Isso pode envolver a inserção de logos, cores e outros elementos visuais que reflitam a marca do Tribunal.
- v. Definição dos formulários: Criação dos diversos formulários utilizados pelos usuários e pela equipe técnica. É criado um formulário de chamados que será utilizado pelos usuários para registrar suas solicitações e incidentes. Nessa etapa, são definidos os campos obrigatórios e opcionais do formulário, para garantir que todas as informações necessárias sejam capturadas no momento da abertura do chamado.
- vi. Criação de categorias e tipos de chamados: Criação das categorias e tipos de chamados que serão utilizados para classificar as solicitações dos usuários. Isso ajuda a organizar as demandas e facilita o direcionamento para a equipe adequada.
- vii. Definição de níveis de suporte: Configuração dos níveis de suporte de acordo com a prioridade e complexidade dos chamados. Esses níveis podem variar de acordo com o tipo de serviço prestado e o impacto que um incidente pode causar no ambiente de TI.
- viii. Configuração de regras de escalonamento: Definição das regras de escalonamento de chamados, determinando como e quando um chamado deve ser encaminhado para instâncias superiores de suporte ou para outros departamentos.
- ix. Migração de Dados: Migração dos dados referentes aos atendimentos, catálogo de ativos, catálogo de serviços e base de conhecimentos legados do contrato anterior para a Solução da Central de Serviços de TI a ser implantada pela CONTRATADA.
- x. Validação da Ferramenta de Acesso Remoto: Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços de TI.
- xi. Personalização da Base de Conhecimento: Configuração da estrutura e do conteúdo da Base de Conhecimento de acordo com as necessidades do TRF5, com a adição de artigos, soluções e procedimentos que ajudarão os usuários e a equipe técnica a resolverem problemas comuns de forma autônoma.
- xii. Configuração de alertas e notificações: Configuração dos alertas e das notificações para a equipe de suporte, bem como para os usuários, para garantir que todos sejam informados sobre o status dos chamados e possíveis ações necessárias.
- xiii. Testes de Configuração: Realização de testes, após as configurações terem sido realizadas, de forma a verificar se todas as personalizações e configurações foram implementadas corretamente e se a

solução está funcionando conforme o esperado.

6.2.2.6. Plano de Treinamento: Elaborar um plano de treinamento personalizado para a equipe interna do Tribunal e da equipe CONTRATADA. Esse treinamento deve capacitar os colaboradores a utilizar adequadamente a ferramenta da Central de Serviços de TI, abrindo e atendendo chamados, registrando informações relevantes e consultando a base de conhecimento para solução de problemas recorrentes, além de apresentar o cenário e o ambiente de TI do TRF5, assim como treinar os analistas da Central de Serviços de TI na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TRF5.

6.2.2.7. Elaboração do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços de TI e adequação dos processos ITIL tais como: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração Serviços de Ativos, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, entre outros.

6.2.2.8. O modelo de funcionamento da Central de Serviços de TI deverá conter, de forma detalhada, os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários da CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento.

6.2.2.9. Contratação e apresentação das equipes da Central de Serviços de TI (1º e 2º níveis).

6.2.2.10. Implantação e realização de todas as configurações e customizações necessárias à Solução da Central de Serviços de TI, para que atenda às necessidades do TRF5, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® Foundation, e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

6.2.2.11. Durante a Fase de Planejamento e Configuração a CONTRATADA deverá manter entendimento junto a CONTRATANTE para que esta lhe disponibilize o ambiente físico para a instalação da Central de Serviços de TI, a infraestrutura elétrica e lógica (cabeario de rede e telefonia), bem como a base de dados de equipamentos (inventário) e demais informações necessárias para o início dos serviços. Tais atividades devem estar em conformidade com o Plano de Implantação da Central de Serviços de TI previamente aprovado.

6.2.2.12. O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento e Configuração é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do aceite do Plano de Implantação da Central de Serviços de TI, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TRF5, em face de eventual necessidade operacional, devidamente justificada.

6.2.2.13. Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 02 (dois) dias corridos após a entrega dos produtos, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 05 (cinco) dias corridos, caso não haja necessidade de alterações ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Estabilização.

6.2.2.14. Não haverá pagamento à CONTRATADA pelos serviços realizados durante a Fase de Planejamento e Configuração, uma vez que essas atividades são de cunho preparatório à efetiva implantação da Solução da Central de Serviços de TI, sem que haja a entrega de qualquer dos resultados objeto desta contratação.

6.2.2.15. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento e Configuração.

### **6.2.3. Fase de Estabilização (Em até 60 dias consecutivos a contar do término da Fase de Planejamento e Configuração).**

6.2.3.1. Uma vez atendidos aos requisitos da Fase de Planejamento e Configuração, e emitido o Termo de Aceite Definitivo, a Central de Serviços de TI deverá operar de forma plena, realizando o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência e seus anexos.

6.2.3.2. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

6.2.3.3. O atendimento na fase de estabilização deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência, devendo a CONTRATADA atingir pelo menos

80% (oitenta por cento) de cada meta constante das especificações técnicas.

6.2.3.4. Em relação aos requisitos de certificações e certificados estabelecidos no subitem 4.17 - Requisitos de Formação e Experiência Profissional da Equipe, a CONTRATADA deverá apresentar, durante esta fase, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total exigido para a equipe atuante na Central de Serviços de TI.

6.2.3.5. Até o fim da Fase de Estabilização, a empresa CONTRATADA deverá ter concluído o registro das informações e inventário dos ativos de TI do TRF5.

6.2.3.6. Na Fase de Estabilização a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nas ferramentas e sistemas disponibilizados pelo TRF5 e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços de TI.

6.2.3.7. Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar os treinamentos necessários às equipes de TI do TRF5 que irão utilizar o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI disponibilizado pela CONTRATADA.

6.2.3.8. A CONTRATADA deverá promover a adequação das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços de TI, contemplando os processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de configurações, gerenciamento da base de conhecimento, e demais processos relacionados. Os artefatos gerados deverão ser submetidos à aprovação do TRF5.

6.2.3.9. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe do TRF5, proceder aos ajustes necessários no Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes, problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças.

6.2.3.10. Ainda nesta fase, as equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE deverão elaborar e tornar operantes os relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os outros modelos de documentos exigidos e necessários à gestão e operação da Central de Serviços de TI.

6.2.3.11. A CONTRATANTE poderá, no decorrer de toda a vigência contratual, solicitar a criação de novos relatórios e documentos à CONTRATADA, a qual deverá atender à solicitação, devendo, para isso, apresentar um cronograma a ser aprovado pela CONTRATANTE, determinando o prazo para a entrega de cada artefato solicitado.

6.2.3.12. Durante esta fase, a CONTRATADA também deverá promover a divulgação da Central de Serviços de TI, em data e condições a serem determinadas pela CONTRATANTE, aos usuários de TI do TRF5 por meio de workshops.

6.2.3.13. O término da Fase de Estabilização e o início da Fase de Operação da Central de Serviços de TI deverão ser oficializados por meio de um Relatório de Plena Operação da Central de Serviços de TI, emitido pela CONTRATADA, contendo a relação de todos os produtos instalados, assim como a relação de todas as atividades realizadas desde a Reunião de Alinhamento de Expectativas, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação.

6.2.3.14. O TRF5 emitirá o Termo de Aceite Provisório, em até 02 (dois) dias úteis após a entrega do Termo de Homologação, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 05 (cinco) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA será considerada apta para proceder à Fase de Operação.

6.2.3.15. O prazo máximo para o término da Fase de Estabilização é de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TRF5, em face de eventual necessidade operacional devidamente justificada.

6.2.3.16. Ao final da Fase de Estabilização, de 60 (sessenta) dias, a CONTRATADA deverá ter disponibilizado o quantitativo de profissionais previsto em sua proposta comercial. Convém ressaltar que o quantitativo sugerido pela unidade requisitante foi calculado com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades e visa garantir que a prestação jurisdicional do TRF5 não seja afetada em função da adaptação da CONTRATADA aos serviços de suporte técnico prestados pela Central de Serviços de TI.

6.2.3.17. A equipe **atualmente** alocada na operação da Central de Serviços de TI deste Tribunal é composta por **23 (vinte e três) profissionais**.

6.2.3.18. Diante da recente alteração no quadro de magistrados a compor esta Corte, e o conseqüente aumento do número de sessões de julgamento e demandas de TI, mostra-se necessário o incremento da equipe da Central de Serviços de TI, conforme estimado no subitem 6.3.7, Tabela de quantitativo mínimo de perfis para execução do serviço.

6.2.3.19. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Estabilização.

#### **6.2.4. Fase de Operação (até o final da vigência do contrato)**

6.2.4.1. Compreende a operação da Central de Serviços de TI e o atendimento de 1º e 2º Níveis, em sua totalidade, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

6.2.4.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

6.2.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRF5, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações da Central de Serviços de TI (inventário de ativos de TI, base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados).

6.2.4.4. A base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento.

6.2.4.5. As bases de dados que compõem a solução da Central de Serviços de TI são de propriedade do TRF5, devendo estar disponíveis sempre que solicitadas em modelo de dados relacional ou em formato XML, CSV, ou outro definido pela CONTRATANTE, juntamente com sua documentação técnica.

6.2.4.6. A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso ao TRF5, a qualquer tempo, aos softwares que compõem a solução da Central de Serviços de TI.

#### **6.2.5. Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual)**

6.2.5.1. A Fase de Encerramento dos Serviços se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Caso não haja renovação do contrato, a CONTRATADA deverá dar início à Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual), a ser iniciada, no máximo, a 90 (noventa) dias do término do contrato.

6.2.5.2. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Encerramento dos Serviços, que contemple o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

6.2.5.3. A elaboração do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos previamente ao término do contrato.

6.2.5.4. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- i. Cronograma detalhado, identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término.
- ii. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TRF5 e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TRF5.
- iii. Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.
- iv. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

6.2.5.5. Todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato, deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

### **6.3. Dimensionamento da Equipe**

6.3.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços **será de responsabilidade da LICITANTE/CONTRATADA**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de

Serviço exigidos no Edital e dos horários estabelecidos. Os membros das equipes deverão atuar presencialmente no TRF5 e exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.

6.3.2. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do contrato, o quantitativo de colaboradores previsto em sua proposta comercial, o qual poderá sofrer alteração quantitativa ou qualitativa, nos termos do art. 124 da Lei 14.133, em razão do aumento ou diminuição quantitativa do seu objeto, ou em decorrência de modificação do projeto ou de suas especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, entre outras.

6.3.3. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o TRF5.

6.3.4. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao TRF5.

6.3.5. Em razão da dificuldade de substituição imediata de um analista com as qualificações previstas no Edital, e visando a não comprometer o alcance dos Níveis Mínimos de Serviço pela CONTRATADA, será permitido que haja até 20% dos analistas que prestam os serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º nível sem a certificação exigida, durante um período máximo de 60 dias, para cada analista.

6.3.6. Para determinar o adequado dimensionamento às necessidades do Tribunal, a PROPONENTE deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de sistemas de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TI, a quantidade de eventos semanais (Sessão de Julgamento do Pleno, Sessões de Julgamento das Turmas, Conselho de Administração, videoconferências e outros), bem como informações decorrentes da visita técnica, que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

6.3.7. Em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, o TRF5 estima a seguinte quantidade mínima de analistas necessários ao bom andamento dos serviços:

**Tabela de quantitativo mínimo de perfis para execução do serviço**

<b>Perfil</b>	<b>Quantitativo de pessoal</b>
Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação	<b>01</b>
Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	<b>01</b>
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	<b>15</b>
Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	<b>01</b>
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	<b>08</b>

#### 6.4. Disponibilidade dos Serviços

O horário de atendimento da Central de Serviços de TI será de 12 (doze) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana (12x5), com disponibilidade diária entre 07h30min (sete horas e trinta minutos) e 19h30min (dezenove horas e trinta minutos), de segunda a sexta-feira.

## 6.5. Local de Execução dos Serviços

6.5.1. As ações necessárias à execução dos serviços de atendimento e suporte técnico serão realizadas nas dependências da CONTRATANTE, na cidade do Recife/PE, onde se localiza a sede do Tribunal Regional Federal da 5ª Região e seus prédios anexos.

6.5.2. Excepcionalmente, poderá haver necessidade de suporte técnico aos usuários de soluções de TI em eventos fora do local descritos no **subitem 6.5.1** restringindo-se à Região Metropolitana do Recife. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATANTE.

6.5.3. Fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços, não haverá presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências do TRF5, salvo em situações de necessidade por motivos de não interrupção dos serviços de TI, de manutenção nos sistemas ou equipamentos, de cunho emergencial, ou a critério da CONTRATANTE.

## 6.6. Justificativa para o local de execução dos serviços

6.6.1. A exigência para que os serviços sejam executados nas dependências da CONTRATANTE visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, aumentar o nível de segurança, evitando que informações relativas ao negócio do Tribunal tramitem em ambiente não controlado pela política de segurança e proteção de dados do TRF5, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do Tribunal.

6.6.2. Nesse sentido, podemos destacar os seguintes pontos positivos na manutenção da equipe na sede do Tribunal:

- i. Resposta rápida e in loco: Permitir uma resposta mais rápida às solicitações e incidentes de suporte. A proximidade física facilita o acesso rápido aos dispositivos e sistemas dos usuários, possibilitando uma solução mais ágil dos problemas.
- ii. Melhor compreensão das necessidades da empresa: Ter uma compreensão mais profunda das necessidades específicas da organização, levando a um suporte mais personalizado e adaptado às demandas do negócio.
- iii. Facilidade na comunicação: Promover uma comunicação mais eficiente e direta com os usuários. As interações presenciais podem facilitar o entendimento das questões enfrentadas pelos usuários e reduzir mal-entendidos.
- iv. Acesso a recursos locais: Possibilitar o acesso direto aos recursos locais, como servidores, sistemas e redes. Isso pode ser crucial para resolver problemas internos e garantir a disponibilidade dos serviços.
- v. Integração com equipes internas: Promover a proximidade física com outras equipes internas, como TI, desenvolvimento, infraestrutura, etc., facilitando a colaboração e o trabalho conjunto na resolução de problemas mais complexos e no desenvolvimento de projetos.
- vi. Acompanhamento mais eficaz: Possibilitar a realização de um acompanhamento mais próximo e eficaz das solicitações e incidentes, permitindo um monitoramento mais rigoroso dos indicadores de desempenho e uma avaliação contínua da qualidade do suporte prestado.
- vii. Aumento da confiança e satisfação dos usuários: Reforçar a sensação de suporte dedicado e especializado para os usuários internos do Tribunal, aumentando a confiança dos funcionários nos serviços de TI e, conseqüentemente, a satisfação geral com o suporte técnico.

6.6.3. Ainda nesse sentido, foram considerados, pelas Unidades Técnicas da DTI, os seguintes riscos:

- i. O acesso às máquinas de usuários do TRF5, a partir de um ambiente externo, com perfil de Administrador.

- ii. Possibilidade de instalação de aplicativos não homologados nas estações do trabalho.
- iii. Possibilidade de não existência de Política de Segurança e Proteção de Dados formal implantada no ambiente da CONTRATADA, podendo ensejar riscos à infraestrutura de TI do TRF5.
- iv. Dificuldade de auditoria efetiva no ambiente tecnológico da CONTRATADA.
- v. Falhas de controle no acesso físico e lógico ao ambiente tecnológico da CONTRATADA.

## **6.7. Visita Técnica**

6.7.1. A licitante poderá realizar Visita Técnica nas instalações do TRF5, em Recife, para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

6.7.2. A visita técnica tem por objetivo permitir que o fornecedor observe diretamente o ambiente de trabalho, a infraestrutura de TI e as configurações específicas dos sistemas e das ferramentas utilizadas no TRF5, de forma a melhor compreender as necessidades, demandas e expectativas do Tribunal em relação ao serviço a ser contratado. Isso inclui a análise do volume médio de chamados, os tipos de incidentes mais comuns, os horários de maior demanda, entre outros fatores relevantes.

6.7.3. A Visita Técnica será realizada mediante agendamento prévio, em dias úteis, das 10h00min (dez horas) às 17h00min (dezessete horas), pelo e-mail [visitat@trf5.jus.br](mailto:visitat@trf5.jus.br) ou pelos telefones (81) 3425-9387, (81) 3425-9388, (81) 3425-9658 e (81) 3425-9324.

6.7.4. O endereço para visita é Cais do Apolo, s/n - Edifício Ministro Djaci Falcão, Bairro do Recife - Recife/PE. CEP: 50030-908. 3º ANDAR - Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

6.7.5. A visita poderá ser feita em até 1 (um) dia útil anterior à data do certame.

6.7.6. A visita será acompanhada por técnico (s) da Diretoria de Tecnologia da Informação, designado(s) para esse fim.

6.7.7. Ao término da visita será emitido um documento conforme modelo constante do ANEXO I-I - Declaração de Visita Técnica, impresso em 2 (duas) vias, assinadas pelas partes interessadas.

6.7.8. Os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes no ambiente tecnológico do TRF5 como futura alegação como óbice, dificuldade ou custo não previsto para a perfeita compreensão e execução integral do objeto ou obrigação contratual.

## **6.8. Papeis e Responsabilidades**

### **6.8.1. Gestor do Contrato**

6.8.1.1. Entidade: NGOV/DTI

6.8.1.2. Função: Servidor designado por meio de Portaria expedida pela Diretoria-Geral do TRF5, com atribuições gerenciais técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

6.8.1.3. Responsabilidades

- i. Adotar as providências necessárias ao fiel cumprimento do ajuste, tendo por parâmetro os resultados previstos neste Termo e no contrato. As decisões e providências que ultrapassarem a sua competência deverão ser encaminhadas, de imediato, aos seus superiores para a adoção das medidas pertinentes, que tomará as providências para que se apliquem as sanções previstas na lei e no contrato, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão.
- ii. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando ao preposto as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.
- iii. Alimentar o Sistema de Gestão Contratual relativo ao acompanhamento e fiscalização do contrato, especialmente, as ocorrências identificadas no exercício do seu mister.
- iv. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e solicitar à autoridade superior imediata, sempre que necessário, as medidas necessárias a não solução de continuidade da prestação do serviço.

- v. Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, em ordem cronológica, observando para que o valor do contrato não seja ultrapassado.
- vi. Receber, conferir e atestar as notas fiscais encaminhando-as à unidade competente para análise e posterior pagamento.
- vii. Elaborar PAD - Pedido de Autorização de Despesa, ao constatar a necessidade de acréscimo, para verificação da disponibilidade orçamentária e autorização prévia.
- viii. Comunicar à unidade técnica, formalmente, e em tempo hábil, irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a CONTRATADA.
- ix. Solicitar à unidade competente esclarecimentos de dúvidas relativas ao contrato sob sua responsabilidade.
- x. Informar à unidade de programação orçamentária e financeira, até 10 de dezembro de cada ano, as obrigações financeiras não liquidadas no exercício, visando à obtenção de reforço, cancelamento e/ou inscrição de saldos de empenho à conta de restos a pagar.
- xi. Manter sob sua guarda cópias do Contrato em vigor e do respectivo Termo de Referência.
- xii. Confrontar os preços e quantidades constantes da nota fiscal com os estabelecidos no contrato.
- xiii. Fiscalizar o cumprimento das metas previamente estabelecidas neste Termo de Referência, acompanhando e avaliando a qualidade da execução dos serviços prestados, devendo comunicar à empresa por escrito o seu descumprimento.
- xiv. Comunicar à Administração o descumprimento dos prazos e metas previamente estabelecidos, para efeito de glosa e aplicação de penalidade, se for o caso.

#### **6.8.2. Fiscal Técnico do Contrato**

6.8.2.1. Entidade: NGOV/DTI

6.8.2.2. Função: Servidor designado por meio de Portaria expedida pela Diretoria-Geral do TRF5, com atribuições gerenciais técnicas e operacionais relacionadas ao processo de fiscalização do contrato.

6.8.2.3. Responsabilidades

- i. Apoiar o gestor do contrato na elaboração do plano de inserção da CONTRATADA.
- ii. Participar da reunião inicial do contrato convocada pelo gestor do contrato.
- iii. Elaborar e assinar, juntamente com o gestor e o fiscal requisitante da solução, as ordens de serviço ou de fornecimento de bens.
- iv. Elaborar e assinar, quando indicado pelo gestor, o Termo de Recebimento Provisório para fins de encaminhamento a CONTRATADA.
- v. Avaliar, conjuntamente com o fiscal requisitante, a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato.
- vi. Encaminhar ao gestor do contrato os desvios de qualidade identificados, para que este decida sobre o encaminhamento para a aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela CONTRATADA.
- vii. Elaborar e assinar juntamente com o gestor e o fiscal da área requisitante da solução, o Termo de Homologação/Recebimento Definitivo referente aos serviços descritos no Relatório de Execução Contratual.

#### **6.8.3. Fiscal Administrativo do Contrato**

6.8.3.1. Entidade: A ser definida pela Área Administrativa

6.8.3.2. Função: Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

6.8.3.3. Responsabilidades

- i. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitados as normas e procedimentos

que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

- ii. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação.
- iii. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento.
- iv. Esclarecer dúvidas do preposto/representante da CONTRATADA que estiverem sob a sua alçada, encaminhando problemas que surgirem quando lhe faltar competência.
- v. Encaminhar questões relativas à:
  - § Prorrogação de contrato, que deve ser providenciada antes de seu término, reunindo as justificativas competentes.
  - § Comunicação para abertura de nova licitação, antes de findo o estoque de bens e/ou serviços.
  - § Pagamento de faturas.
  - § Comunicação ao setor competente sobre quaisquer problemas detectados na prestação do serviço, que tenham implicações na atestação.
- vi. Fiscalizar a manutenção, pela CONTRATADA, das condições de habilitação e qualificação, com a solicitação dos documentos necessários a avaliação.
- vii. Atentar para as alterações de interesse da CONTRATADA que deverão ser por ela formalizadas e devidamente fundamentadas, principalmente em se tratando de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação. No caso de pedido de prorrogação de prazo, deverá ser comprovado o fato impeditivo da execução. Nas hipóteses alinhadas, cabe ao gestor juntar os pedidos no processo e informar o que for de sua alçada, encaminhando ao setor competente para análise e decisão.
- viii. Elaborar ou solicitar justificativa técnica, quando couber, com vistas à alteração unilateral do contrato pela Administração.
- ix. Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

#### **6.8.4. Representante da CONTRATADA (Preposto)**

6.8.4.1. Entidade: Empresa CONTRATADA

6.8.4.2. Função: Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.8.4.3. Responsabilidades:

- i. Estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que solicitado, e acessível por contato telefônico ou videoconferência, em qualquer horário, inclusive em feriados e finais de semana.
- ii. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
- iii. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para a execução dos serviços.
- iv. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- v. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- vi. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.

vii. Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores pessoas nas dependências do CONTRATANTE.

#### **6.8.5. Gerente de Projeto**

6.8.5.1. Entidade: Empresa CONTRATADA

6.8.5.2. Função: Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por elaborar o projeto de implantação da Central de Serviços de TI.

6.8.5.3. Responsabilidades:

- i. Comparecer na reunião de alinhamento de expectativas para o início do planejamento do projeto de implantação da solução de acordo com os prazos estipulados.
- ii. Assegurar a criação e manutenção do plano de implantação da solução, a ser homologado pelo TRF5, de acordo com os parâmetros definidos neste Termo de Referência.
- iii. Controlar o escopo e cronograma, de acordo com o plano de implantação.
- iv. Controlar a qualidade, monitorando e relatando os resultados obtidos na implantação.
- v. Gerenciar a equipe técnica da CONTRATADA quanto ao desempenho das atividades de implantação.
- vi. Assegurar a geração, coleta e distribuição das informações sobre as atividades da implantação, para a equipe do TRF5.
- vii. Identificar, analisar, monitorar, controlar e planejar respostas aos riscos às atividades de implantação, bem como criar e manter a documentação relacionada à implantação.
- viii. Ser responsável pela elaboração e execução de todo projeto desde a Fase de Planejamento até a implantação da solução em ambiente de produção.

#### **6.9. Transferência de Conhecimento**

6.9.1. O Fornecedor deverá detalhar e repassar, conforme orientação do TRF5, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

6.9.2. A transferência de conhecimento para o TRF5, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.

6.9.3. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do TRF5, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do TRF5.

6.9.4. A CONTRATADA cederá ao TRF5, nos termos do artigo 93, da Lei nº 14.133/2021, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos processos implementados e dos resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

6.9.5. Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 90 dias de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o TRF5 e a nova CONTRATADA.

#### **6.10. Mecanismos formais de comunicação**

6.10.1. Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por softwares de gestão de contratos.

6.10.2. O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões acerca do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que surgirem, dentro dos limites legais e da razoabilidade.

6.10.3. Reuniões de acompanhamento da gestão contratual poderão ocorrer sempre que demandado por uma das partes, mediante prévio agendamento.

6.10.4. O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais. Os eventuais desvios serão discutidos e a empresa CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação para a sua correção, cuja avaliação e aprovação ficarão a cargo do TRF5.

6.10.5. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na sede do TRF5 ou através de videoconferência.

6.10.6. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

6.10.7. Requisições de serviços ou incidentes encerrados sem que tenham sido de fato resolvidos serão reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

6.10.8. Em todos os casos de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

#### **6.11. Manutenção de Sigilo, Normas de Segurança e de Proteção de Dados**

6.11.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.11.2. O Acordo de Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança e de proteção de dados vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, encontra-se no ANEXO I-H.

### **7. DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

7.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de representantes (Gestor e Fiscal) e respectivos substitutos, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 117, da Lei nº 14.133/2021, e suas alterações, especialmente designados, cumprindo-lhes:

- i. Acompanhar e a fiscalizar os serviços, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da sua prestação e dar ciência à CONTRATADA, para a fiel execução dos serviços durante toda a vigência do Contrato.
- ii. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.
- iii. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.
- iv. Receber da CONTRATADA, eventuais irregularidades de caráter urgente ou emergenciais com os

esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos servidores designados.

7.1.2. Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

7.1.3. Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor e/ou Fiscal e dos substitutos, inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

7.1.4. A atividade de fiscalização não resultará, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

7.1.5. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor e/ou Fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

7.1.6. As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência dos servidores designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

7.1.7. Os servidores designados deverão conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento.

7.1.8. Aos servidores designados fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que:

i. Comprometa a perfeita execução dos serviços.

ii. Crie obstáculos à fiscalização.

iii. Não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão.

iv. Cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, e que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

7.1.9. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.

7.1.10. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

7.1.11. São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.

7.1.12. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de Prestação de Serviço, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, informações relevantes para as atividades demandadas, tais como: estatísticas de

disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso à internet, de erros operacionais, de manutenções corretivas, e demais informações relevantes para a gestão contratual.

7.1.13. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais da contratação, exigir-se-ão da CONTRATADA:

7.1.14. No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços e na ocorrência de substituição de empregado, a apresentação da seguinte documentação:

- i. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação do Preposto responsável pela execução dos serviços.
- ii. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos, do Preposto responsável pela execução dos serviços, devidamente assinada pela CONTRATADA.
- iii. Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

7.1.15. Durante a execução do Contrato, sempre que solicitado, a entrega dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos documentos no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF:

- i. Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e à Dívida Ativa da União, às contribuições previdenciárias e as de terceiros (CONJUNTA).
- ii. Certidão de regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS/CRF).
- iii. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT).
- iv. Certidão negativa de débitos junto à fazenda estadual ou distrital do domicílio sede da CONTRATADA (CND-ESTADUAL).
- v. Certidão negativa de débitos junto à fazenda municipal do domicílio sede da CONTRATADA (CND-MUNICIPAL).

7.1.16. Durante a execução do Contrato, sempre que solicitado, a entrega dos seguintes documentos:

- i. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do CONTRATANTE.
- ii. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o CONTRATANTE.
- iii. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários.
- iv. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.
- v. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

7.1.17. Quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, a entrega dos seguintes documentos:

- i. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria.
- ii. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais.
- iii. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado.
- iv. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

7.1.18. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Civas de Interesse Público - OSCIP's e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

7.1.19. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no **subitem 7.1.14** deverão ser apresentados.

7.1.20. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

7.1.21. A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada no subitem 7.1.14 no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

7.1.22. Em caso de indício de irregularidades no recolhimento das contribuições previdenciárias e/ou do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra deverão informar à Administração para que officie ao Ministério da Previdência Social, à Receita Federal do Brasil - RFB e ao Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o caso.

7.1.23. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

7.1.24. A CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

7.1.25. Quando da rescisão contratual de empregados alocados na prestação de serviços objeto deste Termo de Referência, o fiscal verificará o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os mesmos foram realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

7.1.26. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no subitem anterior, a CONTRATANTE deverá reter:

- i. A garantia contratual, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria.
- ii. Os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- iii. Na hipótese prevista no **subitem anterior** não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de até 15 (quinze) dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

## 8. DO RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO

### 8.1. Critérios de Aceitação

8.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente (Termo de Recebimento Provisório) no prazo de 02 (dois) dias úteis após o fim de cada período mensal de apuração, a partir da análise do Relatório de Prestação de Serviço pelo responsável por acompanhar e fiscalizar o contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá proceder à análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar na readequação de valores a serem pagos à CONTRATADA.

8.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.1.4. Os serviços serão recebidos definitivamente (Termo de Recebimento Definitivo) no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e conformidade do serviço executado.

8.1.4.1. No recebimento definitivo dos serviços, quando houver readequação do valor da Nota Fiscal ou Fatura em decorrência do resultado dos Níveis Mínimos de Serviço, bem como no caso de glosa parcial dos serviços, a empresa deverá emitir Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato,

evitando, assim, efeitos tributários sobre valor não aceito pela Administração, nos termos do Art. 50, inciso II, alínea "c" da IN MPDG 05/2017.

8.1.5. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho.

8.1.6. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei no 14.133/2021.

8.1.7. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, no início de cada período mensal de apuração, através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

8.1.8. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei. I. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no ANEXO I-F e ANEXO I-G, respectivamente.

## **8.2. Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o alcance de Nível Mínimo de Serviço (NMS) e a manutenção da disponibilidade do ambiente.

8.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de Prestação de Serviço, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

## **8.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

8.3.1. Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) são parâmetros mensuráveis, estabelecidos formalmente pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, eficiência, disponibilidade e confiabilidade.

8.3.2. Os NMS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, a ser assumido junto ao TRF5.

8.3.3. Na visão do usuário, os NMS garantem que ambos, usuários e a área de TI, tenham expectativas claras e realistas em relação aos serviços prestados, permitindo verificar a efetividade do atendimento e a necessidade de depuração do processo, quando necessário.

8.3.4. Os NMS permitem, ainda, uma medição precisa do desempenho da Central de Serviços de TI, fornecendo informações que possibilitem uma melhoria contínua na prestação dos serviços aos usuários de TI do TRF5.

8.3.5. Para mensurar tal desempenho serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Nesse modelo, a análise dos resultados relativos aos Níveis Mínimos de Serviço alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em penalidades, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pelo Tribunal.

8.3.6. Conseqüentemente, descontos poderão ser aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços devem ser remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.3.7. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pelo TRF5 ou por outros fatores de força maior não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

8.3.8. A frequência de aferição dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do Relatório de Prestação de Serviço. A verificação dos indicadores também poderá ser realizada pela equipe do TRF5 através da interface Web de relatórios, disponibilizada pela CONTRATADA.

8.3.9. Os incidentes e problemas serão classificados de acordo com a severidade em normal, média, alta e crítica. A identificação da severidade de cada tipo de incidente e problema deve ser feita pelo TRF5, em conjunto com a CONTRATADA, no decorrer da Fase de Planejamento e Configuração.

8.3.10. O tempo máximo de resolução dos incidentes ou problemas encaminhados pelos usuários de TI do TRF5, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução do incidente ou problema deverá seguir a seguinte tabela de severidade:

**Tabela de Severidade dos Chamados**

<b>Prioridade</b>	<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo máximo para início da solução (em minutos)</b>	<b>Tempo máximo de solução (em horas)</b>
01	Crítica	Incidente impossibilita completamente ao usuário realizar a atividade desejada.	10 min.	1h
02	Alta	Incidente dificulta muito ao usuário realizar a atividade desejada.	20 min.	2h
03	Média	Incidente dificulta ao usuário realizar a atividade desejada.	30 min.	3h
04	Normal	Incidente dificulta, mas não impede ao usuário realizar a atividade desejada.	45 min.	6h

8.3.11. Os usuários de soluções de TI do TRF5 são categorizados em dois tipos: usuários prioritários e usuários padrão. Os usuários prioritários são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TI. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TI do TRF5, incluindo prestadores de serviço e estagiários.

8.3.12. A lista de usuários prioritários será definida pelo TRF5, a qual abrange cerca de 15% (quinze por cento) do total de usuários. Os usuários prioritários possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente.

8.3.13. Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários prioritários, o tempo máximo de solução do chamado deverá, a princípio, ser considerado como de prioridade 01 (um), severidade crítica.

8.3.14. Para os incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TRF5 e classificados com severidade crítica, que inviabilizem a operação normal das áreas internas, a CONTRATADA, em conjunto com o TRF5, deverá elaborar um Processo de Gerenciamento de Incidentes Críticos, um conjunto de procedimentos que assegure:

- i. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível.

- ii. O envolvimento da equipe de TI do TRF5, quando necessário, no tratamento do incidente.
- iii. A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração.
- iv. O cumprimento dos níveis de serviços definidos.
- v. A restauração da operação no menor espaço de tempo possível.

8.3.15. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será realizada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA (no caso de um equipamento que se encontra sob a responsabilidade do fabricante/autorizada que provê garantia ou uma pendência no fornecimento de peças de reposição por parte do TRF5, por exemplo). Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo gestor e pelo fiscal técnico do contrato.

8.3.16. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

8.3.17. A Tabela de Níveis Mínimos de Serviço encontra-se no ANEXO I-A.

## 9. DAS GLOSAS E DAS SANÇÕES

9.1. Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos neste Termo de Referência e no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência e no Contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA ficará sujeita, assegurado o contraditório e a ampla defesa, e observada a gravidade da ocorrência, inclusive de forma cumulativa, às sanções previstas no artigo 156 da lei 14.133/2021.

**9.2. As multas aplicadas não poderão ser inferiores a 0,5% (cinco décimos por cento) e nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado, sem prejuízo de glosas efetuadas por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, conforme ANEXO I-A, e/ou quaisquer outros requisitos constantes no Termo de Referência e seus anexos.**

9.3. Para efeito de aplicação de glosas e de sanções, serão atribuídos percentuais e formas de aferição conformes as Tabelas de Infrações a seguir:

### 9.4. Tabela de Glosas por Desconformidade na Prestação Contratual

Item	Descrição da infração	Percentual	Forma de Aferição
1	Atraso para atendimento dos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos ou para devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos.	0,1% (um décimo por cento), até o limite de 10% (dez por cento)	Por dia, sobre o valor total contrato
2	Não apresentação, no início da execução do contrato, de quaisquer dos perfis de supervisão e/ou coordenação, conforme especificações técnicas deste Termo de Referência.	0,1% (um décimo por cento)	Por profissional e por dia, sobre o valor mensal do contrato
3	Manutenção de profissionais sem a qualificação exigida para a execução dos serviços contratados.	0,1% (um décimo por cento), até o limite de 10% (dez por cento) por perfil profissional	Por certificação, por profissional e por dia, sobre o valor mensal do contrato
4	Atraso para a conclusão de cada Fase, conforme estabelecido no subitem 6.2 – Rotinas de Execução.	0,2% (dois décimos por cento), até o limite de 10% (dez por cento)	Por dia, sobre o valor mensal do contrato

5	Não atendimento dos demais prazos e obrigações estabelecidas no Edital, no Termo de Referência e/ou Termo de Contrato.	0,2% (dois décimos por cento)	Por dia, sobre o valor mensal do contrato
6	Não execução de procedimentos em conformidade com a Política de Segurança ou Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, sem prejuízo do ressarcimento pelos prejuízos causados.	0,2% (dois décimos por cento)	Por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
7	Ausência de zelo pelos equipamentos e instalações do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, sem prejuízo do ressarcimento pelos danos causados.	0,4% (quatro décimos por cento)	Por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
8	Ausência de registro das ocorrências dos chamados no software de Gestão da Central de Serviços de TI, por chamado.	1% (um por cento)	Por chamado não registrado, sobre o valor mensal do contrato
9	Finalização do chamado sem anuência do TRF5, do solicitante, ou sem que o problema tenha sido solucionado.	2% (dois por cento)	Por chamado, sobre o valor mensal do contrato
10	Promoção de mudanças no ambiente técnico-operacional sem a anuência dos gestores de TI.	4% (quatro por cento)	Por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato.

#### 9.5. Tabela de Multas por Inexecução Parcial e Total.

1	No caso de inexecução parcial (superior a 20%) das obrigações mensais assumidas, que pode ensejar a rescisão contratual, cumuladas com a glosa;	0,5% a 10% (cinco décimos por cento a dez por cento)	Sobre o valor mensal do contrato
2	No caso de inexecução total das obrigações mensais assumidas, que pode ensejar a rescisão contratual;	0,5% a 10% (cinco décimos por cento a dez por cento)	Sobre o valor mensal do contrato
3	Não substituição de profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou não atendam às necessidades do serviço	0,5% (cinco décimos por cento)	Por profissional e por dia, sobre o valor mensal do contrato, a contar do 5ª (quinto) dia após a solicitação da substituição pelo fiscal do contrato.
4	Não cumprimento dos serviços e prazos pré-estabelecidos em Ordem de Serviço, Fase Contratual ou Plano de Projeto.	0,5% (cinco décimos por cento)	Por serviço/entregável e por dia, sobre o valor mensal do contrato.
5	Atraso no fornecimento de vale transporte/combustível ao(s) colaborador(es), que deverão ser entregues antes do início do mês de prestação dos serviços, salvo previsão diversa em convenção coletiva de trabalho.	0,5% (cinco décimos por cento)	Por dia, sobre o valor mensal do contrato

6	Atraso no pagamento de verbas salariais ao(s) colaborador(es), que deverão ser efetuados até o 5º dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, salvo previsão diversa em convenção coletiva de trabalho.	0,5% (cinco décimos por cento)	Por dia, sobre o valor mensal do contrato
7	Atraso no fornecimento de vale alimentação ao(s) colaborador(es), que deverão ser entregues antes do início do mês de prestação dos serviços, salvo previsão diversa em convenção coletiva de trabalho.	0,5% (cinco décimos por cento)	Por dia, sobre o valor mensal do contrato
8	Atraso na concessão de demais benefícios previstos em lei ou convenção coletiva de trabalho ao(s) colaborador(es), nos prazos previstos nos citados instrumentos.	0,5% (cinco décimos por cento)	Por dia, sobre o valor mensal do contrato
9	Fraude, manipulação ou descaracterização de indicadores ou metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	1% (um por cento)	Por indicador ou meta de nível de serviço manipulado, sobre o valor mensal do contrato.
10	Recusa na execução de serviço relacionado ao objeto do contrato, ou determinado pela fiscalização.	1% (um por cento)	Por serviço e por dia, sobre o valor mensal do contrato.
11	Recusa da apresentação de relatórios, levantamentos ou inventários, conforme demanda e prazos definidos pelo TRF5 ou acordados entre as partes.	1% (um por cento)	Por ocorrência e por dia, sobre o valor mensal do contrato.

#### 9.6. Tabela de Multa por Rescisão Unilateral

1	Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato.	10% (dez por cento)	sobre o valor da contratação (valor do contrato)
---	---	---------------------	--

*OBS: Em caso de rescisão unilateral do contrato, é cabível a multa estabelecida no subitem 9.6, que é inacumulável com a prevista no subitem 9.5.*

9.7. O rol das infrações descritas nas tabelas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e nas demais legislações específicas.

9.8. Além das sanções citadas, à licitante vencedora ficará sujeita ainda ao cancelamento de sua inscrição no Cadastro de Fornecedores do TRF da 5ª Região, bem como será descredenciada do SICAF e, no que couberem, às demais sanções referidas na Lei 14.133/21.

9.9. As penalidades aplicadas à licitante vencedora serão registradas no SICAF.

9.10. A adjudicatária não incorrerá em multa durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pelo TRF da 5ª Região, em virtude de caso fortuito, força maior ou de impedimento ocasionado pela Administração.

9.11. O valor máximo de desconto mensal referente **às glosas** será de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado no respectivo mês.

## 10. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

10.1. O documento de cobrança, assim como todos os documentos comprobatórios do pagamento de encargos fiscais, sociais e trabalhistas dos funcionários alocados para a execução dos serviços, deverá ser encaminhado mensalmente ao gestor do contrato, designado formalmente pela CONTRATANTE.

10.1.1 Os documentos de cobrança deverão ser formalizados no Sistema SEI-TRF5, através de processo de pagamento disponibilizado à CONTRATADA, que ficará relacionado ao processo originário de contratação.

10.2. Para efeito de cada pagamento mensal, a empresa CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, juntamente com o documento de cobrança, os seguintes documentos:

- i. Comprovante do pagamento dos salários de seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido.
- ii. Regularidade com a Seguridade Social relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços.
- iii. Regularidade com o FGTS relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços.
- iv. Certidão de regularidade fiscal com a Fazenda Federal.
- v. Certidão de regularidade fiscal com a Fazenda Estadual.
- vi. Certidão de regularidade fiscal com a Fazenda Municipal, correspondente ao ISS.
- vii. Pagamento integral das obrigações trabalhistas relativas ao mês da prestação dos serviços, bem como das demais obrigações (férias, décimo terceiro, indenizações trabalhistas etc.).
- viii. Recolhimento integral do FGTS dos funcionários e prestação de informações à Previdência Social, através da GFIP relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços.
- ix. Comprovante de fornecimento integral dos vales-transportes e dos vales-alimentação e /ou refeição, referente ao mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- x. Resumo do controle de frequência de seus empregados, constando os afastamentos e as correspondentes coberturas.
- xi. Comprovante de pagamento do 13º salário, quando for o caso.
- xii. Resumo dos períodos de concessão de férias dos empregados e o correspondente pagamento do adicional de férias.

10.3. O pagamento dos serviços continuados será efetuado mensalmente, a partir da efetiva ativação da Central de Serviços de TI, mediante crédito em conta-corrente, até o 10º (décimo) dia útil após o atesto do documento de cobrança e cumprimento da perfeita realização dos serviços e prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista da licitante vencedora.

10.4. Antes do pagamento, a Administração realizará consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação.

10.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, proceder-se-á à sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

10.6. O prazo do subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.

10.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do

fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

10.6. Persistindo a irregularidade, a Administração adotará as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

10.7. Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

10.8. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

10.9. Como efetiva ativação da Central de Serviços de TI entende-se a conclusão da Fase de Planejamento e Configuração, e a assinatura do Termo de Aceite Definitivo pela equipe técnica do TRF5, comprovando a disponibilização dos requisitos mínimos necessários ao início da Fase de Estabilização.

10.10. Por serviços continuados entendem-se todos os serviços constantes da Planilha de Composição de Preços.

10.11. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

10.12. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório de Prestação de Serviços e dos pareceres da Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

10.13. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e desempenho.

10.14. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

10.15. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

10.16. Serão glosadas, ainda, dos valores mensais das faturas e depositadas em conta-corrente vinculada no banco público oficial conveniado, para movimentação e liberação futuras, as provisões dos encargos trabalhistas pertinentes às férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário constantes da(s) planilha(s) de custo e formação de preços das empresa(s) CONTRATADA(s).

10.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a licitante vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo TRF da 5ª Região, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, terá a aplicação da seguinte fórmula:

EM = Encargos Moratórios

onde:

EM = Encargos Moratórios.

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = [(TX/100)/365] \text{ e } I = [(6/100)/365] \text{ e } I = 0,0001644$$

## 11. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Para propiciar a avaliação do custo pela área requisitante, em atenção aos princípios da impessoalidade e da moralidade administrativa, em observância aos artigos 40 e 59, § 1º, da Lei nº 14.133/21 e aos Acórdãos 301/2005 – Plenário, 1544/2004 – 2ª Câmara e 1182/2004 – Plenário, do Tribunal de Contas da União, foi realizada pesquisa de preços junto aos fornecedores e análise de contratos semelhantes firmados pela Administração Pública Federal.

11.2. O orçamento detalhado feito a partir das propostas das empresas privadas e da pesquisa por objetos similares na Administração Pública Federal, em observância ao disposto na IN SEGES/ME nº 65/2021, aproxima-se do valor real a ser praticado na contratação, tendo em vista que o referido orçamento se baseia estritamente nos requisitos encaminhados aos possíveis licitantes, necessários à prestação dos serviços;

11.3. Nos valores apresentados pelas empresas estão incluídos, além do lucro, todas e quaisquer despesas de responsabilidade do Proponente que, direta ou indiretamente, decorram do fornecimento do objeto licitado.

11.4. Na estimativa do valor de referência, foi considerada a média dos menores valores referentes aos itens apresentados nas propostas encaminhadas pelas empresas e por contratos de menor valor encontrados no âmbito da Administração Pública Federal. Foram, portanto, descartados os valores considerados extremamente elevados para a presente proposição, em conformidade com a IN SEGES/ME nº 65/2021.

11.5. Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços pertinente à categoria dos profissionais que prestarão os serviços solicitados:

11.5.1. A título meramente informativo, cumpre informar o quadro salarial dos valores atualmente praticados no Contrato da Central de Serviços de TI do Tribunal Regional Federal da 5ª Região:

<b>Perfil</b>	<b>Salário-base em R\$ (neste valor não estão computados quaisquer benefícios: plano de saúde vale-alimentação, vale- transporte, etc.)</b>
Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação	<b>R\$ 5.433,88</b>
Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	<b>R\$ 4.573,77</b>
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	<b>R\$ 2.992,00</b>

Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	<b>R\$ 4.145,23</b>
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	<b>R\$ 1.880,00</b>

Os valores foram extraídos da Folha de Pagamento encaminhada pela CONTRATADA. Referência Novembro de 2023.

11.6. Para preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, deverá ser observado o Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho firmada pelo Sindicato dos Trabalhadores em processamento de dados, informática e tecnologia da Informação do estado de Pernambuco (SindPD-PE), número de registro PE 000988/2023.

11.6.1. Para os profissionais sem categoria referenciada em Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho, serão observados os valores praticados no mercado.

11.7. Os valores relativos à remuneração, encargos e benefícios atinentes à mão de obra, constantes da proposta do licitante, **terão caráter vinculatório** e deverão ter seu pagamento comprovado mensalmente.

11.8. Com base nesses parâmetros, estimou-se o valor anual da proposição, que se encontra registrado no Mapa Comparativo de Preços e que foi juntado ao respectivo processo administrativo.

#### 11.9. Bens e serviços que compõem a solução

ID	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	<p>Solução de Gestão da Central de Serviços de TI (CSTI)</p> <p>1.1 Software de gestão, conforme especificações constantes do ANEXO I-B - Requisitos do Sistema de Gestão da Central de Serviços de TI.</p> <p>1.2 Suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato.</p> <p>1.3 25 (vinte e cinco) licenças de acesso concorrente para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI, à exceção das equipes da CONTRATADA, cujo dimensionamento e custo do uso de licenças ficará a seu cargo.</p>	53996	12	Mês

2	Contratação de serviços de atendimento remoto de 1º nível (analistas).	22993	12	Mês
3	Serviços de supervisão de 1º nível (supervisor).	22993	12	Mês
4	Contratação de serviços de atendimento presencial de 2º nível (analistas).	22993	12	Mês
5	Serviços de supervisão de 2º nível (supervisor).	22993	12	Mês
6	Serviços de coordenação da Central de Serviços de TI (coordenador).	22993	12	Mês
7	Serviço extraordinário de suporte técnico de 2º nível, sob demanda, até o limite máximo de 800 horas anuais.	22993	1	Hora

## 12. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

12.1. Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta dos recursos orçamentários do TRF5 e serão estabelecidos ao longo do ano de 2024, conforme designação pela Diretoria de Orçamento e Finanças.

12.2. A prestação de serviços se dará de maneira uniforme ao longo da vigência do contrato, ou seja, trata dos mesmos serviços prestados, de forma continuada, durante o prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do termo contratual. A aferição dos serviços ocorre mensalmente (conforme detalhado no item 6.2. Rotinas de Execução), assim como respectivo desembolso financeiro.

## 13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O prazo de vigência inicial do contrato a ser contratado será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, a contar da data da assinatura do instrumento contratual, quando comprovada a vantajosidade para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

13.1.1. A forma de prestação dos serviços tem natureza continuada.

13.1.2. Os serviços tenham sido prestados regularmente.

13.1.3. A Administração mantenha interesse na realização do serviço.

13.1.4. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração.

13.1.5. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

13.1.6. Comprovação de que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

13.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de

preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o item 3 do Anexo IX da IN SG/ MPDG nº 05/2017;

13.3. Toda prorrogação será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração;

13.4. A prorrogação de contrato, quando vantajosa para a Administração, será promovida mediante celebração de termo aditivo, o qual será submetido à aprovação da Assessoria Jurídica do TRF5;

13.5. A vantajosidade econômica para prorrogação dos contratos de serviços continuados estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, quando o contrato contiver previsões de que:

13.5.1. Os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em convenção, acordo coletivo ou em decorrência de Lei;

13.5.2. Os reajustes dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei) e materiais serão efetuados com base em índices oficiais, previamente definidos no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos ou materiais ou, na falta de qualquer índice setorial, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE;

13.6. O CONTRATANTE realizará negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação

13.7. A pelo menos 120 (cento e vinte) dias corridos do término da vigência do contrato, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de 05 (cinco) dias corridos contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato.

13.8. Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

13.9. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

13.10. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do termo aditivo de prorrogação, ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do CONTRATANTE a devida aplicação de penalidade.

## 14. DA REPACTUAÇÃO

14.1. A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, será utilizada na presente contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme a tabela abaixo:

Componente de custos contratual	Data-base da primeira repactuação	Repactuações subsequentes
Mão de obra	Data do acordo, convenção ou dissídio coletivo ao qual a proposta do licitante esteja vinculada.	Mínimo de 1 (um) ano, a contar da última repactuação.
Insumos	Data limite da apresentação da proposta.	

14.2. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta no subitem acima, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato é direito da CONTRATADA e não

poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme estabelece o art. 37, inc. XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado à CONTRATADA receber o pagamento se mantidas as condições efetivas da proposta;

14.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultantes em datas diferenciadas;

14.4. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

14.5. As repactuações envolvendo a mão de obra (folha de salários) serão precedidas, obrigatoriamente, de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação;

14.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta da licitante, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva;

14.7. A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

i. Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração.

ii. As particularidades do contrato em vigência.

iii. A nova planilha com variação dos custos apresentada.

iv. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.

v. A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

14.8. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de **60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos;

14.9. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento;

14.10. O prazo referido no **subitem 14.8** ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos;

14.11. O CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA;

14.12. As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus, mas não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato;

14.13. A CONTRATADA deverá exercer o direito à repactuação, pleiteando o reconhecimento deste perante o CONTRATANTE a partir do 3º (terceiro) dia da data do depósito, e desde que devidamente registrado, no órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato, até a data da assinatura do instrumento de aditamento de prorrogação contratual subsequente, conforme determinado nos Acórdãos TCU nos 1.827/2008 e 1.828/2008, do Plenário, Parecer AGU JT-02, aprovado pelo Exmo. Senhor Presidente da República, publicado no Diário Oficial da União de 06/03/2009, e § 7º do art. 57 da IN nº 05/2017 - MPDG, no caso em que serão reconhecidos os efeitos financeiros desde a data estabelecida no acordo ou convenção coletiva de trabalho ou sentença normativa que alterou o salário da categoria

profissional, observada a periodicidade anual;

14.14. Se a CONTRATADA não exercer de forma tempestiva seu direito à repactuação no prazo estabelecido neste item e, por consequência, firmar o instrumento de aditamento de prorrogação do contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão lógica do seu direito a repactuar em relação ao último acordo ou convenção coletiva de trabalho ou sentença normativa;

14.15. Nas situações abaixo relacionadas, o contrato poderá ser prorrogado e o instrumento de aditamento da prorrogação poderá conter cláusula - por solicitação da CONTRATADA, acompanhada das devidas justificativas, desde que não tenha dado causa para o descumprimento do prazo estabelecido neste item para solicitação de repactuação, ou por interesse da Administração, devidamente justificado - prevendo a possibilidade de repactuação pretérita com efeitos financeiros desde a data estabelecida no acordo ou convenção coletiva de trabalho ou sentença normativa que alterou o salário da categoria profissional:

- a) O acordo ou convenção coletiva de trabalho não tiver sido depositado até a data da prorrogação contratual;
- b) O acordo ou convenção coletiva de trabalho for depositado, ou procedida à solicitação de repactuação, em data próxima à da prorrogação contratual, no caso em que o processamento da repactuação poderá, justificadamente, prejudicar a prorrogação;
- c) Qualquer outra situação em que a CONTRATADA, comprovadamente, não tiver dado causa para que a solicitação de repactuação não tenha sido feita no prazo estabelecido neste item, ou que haja interesse do CONTRATANTE.

14.16. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- b) Em data futura, desde que acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c) Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma do acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

14.17. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente;

14.18. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

## **15. DO REAJUSTE EM SENTIDO ESTRITO E DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

15.1. O reajustamento de preços em sentido estrito poderá ser utilizado na presente contratação, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano da data-base vinculada à data do orçamento estimado, em relação aos custos com insumos e materiais necessários à execução do objeto, nos termos do art. 25, §7º, da Lei nº 14.133/2021.

15.2. Será considerado índice inicial o da data-base de conclusão do orçamento estimado, com base na seguinte fórmula (Acórdão TCU nº 1.587/2023 – Plenário):

$$R = [(V \times I) / I_0] - I_0$$

Sendo:

R = Valor do reajuste procurado.

V = Valor contratual do serviço.

I = Índice relativo ao mês do reajuste.

I<sub>0</sub> = Índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondentes ao mês da data-base vinculada à data do orçamento estimado.

15.3. O reajustamento dos preços praticados no contrato é o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, previsto na Portaria nº 6.432/2018, consoante previsto no art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, da Secretaria de Governo Digital ou outro índice que venha a substituí-lo.

15.4. Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste a ser pleiteado, cujo percentual deverá ser negociado e aprovado pelo contratante, observando-se os valores praticados no mercado à época de sua concessão para serviços compatíveis com o objeto da contratação.

15.5. É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste de itens de materiais e insumos não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

15.6. A decisão sobre o pedido de reajuste deve ser feita no prazo máximo de **60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

15.7. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos;

15.8. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

15.9. Os reajustes a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão temporal com o encerramento do contrato.

15.10. Os novos valores contratuais decorrentes dos reajustes terão suas vigências iniciadas do interregno mínimo de 01 (um) ano da data de ocorrência do fato gerador que deu causa ao reajuste, ou seja, do aniversário da data-limite para apresentação das propostas constante deste edital, em relação aos custos com materiais e insumos necessários à execução do objeto contratado.

15.11. Os efeitos financeiros do reajuste ocorrerão exclusivamente para os itens que o motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

15.12. O reajuste não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

## **16. DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **16.1. Licitação.**

16.1.1. Modalidade: Pregão Eletrônico.

16.1.2. Critério de Julgamento: Menor Preço.

16.1.3. Critério de Adjudicação: Global.

16.1.4. Regime de Execução: Empreitada por Preço Global.

16.1.5. Justificativa: O objeto caracterizado por este Termo de Referência teve padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de tratar-se de objeto plenamente disponível no mercado. Desse modo, consoante previsão do inciso XLI, art. 6º, da Lei nº 14.133/2021, o pretendido certame licitatório deverá ser processado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço global. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global se deve pela indivisibilidade do objeto contratado já que os serviços dos vários perfis do projeto possuem relação entre si. A contratação separada pode implicar em maior tempo de recuperação de serviços críticos que venham a sofrer algum problema, causando possíveis indisponibilidades em aplicações essenciais como o caso do Processo Judicial eletrônico – PJe.

16.1.6. Aplicação do direito de preferência. Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.248/91. Justificativa: A participação exclusiva de micro e pequenas empresas, prevista no art. 48 da Lei Complementar nº 123/06, não será utilizada em razão de ter o valor estimado ficado acima de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

16.1.7. Contratação Direta. Justificativa: A contratação direta não se aplica por haver no mercado diversas empresas especializadas e capazes de prestar os serviços objeto deste Termo.

#### 16.1.8. Critério de Habilitação Jurídica:

16.1.8.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional (Instrução Normativa SEGES/ME nº 116, de 21 de dezembro de 2021);

16.1.8.2. **No caso de empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

16.1.8.3. **Em se tratando de microempreendedor individual – MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

16.1.8.4. **No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

16.1.8.5. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, **no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;**

16.1.8.6. **No caso de sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

16.1.8.7. **No caso de cooperativa:** ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

16.1.8.8. **No caso de agricultor familiar:** Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto n. 7.775, de 2012.

16.1.8.9. **No caso de produtor rural:** matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

16.1.8.10. **No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País:** decreto de autorização.

16.1.8.11. **No caso de consórcio,** compromisso de constituição do consórcio, conforme regras estabelecidas no edital.

16.1.8.12. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### 16.1.8. Critério de Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

16.1.8.1. A inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa

Jurídica (CNPJ);

16.1.8.2. A inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

16.1.8.3. A regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

16.1.8.4. A regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

16.1.8.5. A regularidade perante a Justiça do Trabalho;

16.1.8.6. O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

16.1.8.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

16.1.8.8. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

16.1.8.9. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

16.1.8.9.1 - A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

16.1.8.9.1.1 – A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

16.1.8.9.2 - Uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

16.1.8.9.3 - A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

#### 16.1.9. Critério de Habilitação (Econômico-Financeiro)

16.1.9.1 - Apresentar balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos **2 (dois) últimos exercícios sociais**, já exigíveis e apresentadas na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por

balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação do IGP-DI ocorrida no período.

16.1.9.1.1 – Os documentos referidos no item anterior limitar-se-ão ao último exercício no caso de a empresa ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital – ECD ao Sped.

16.1.9.1.2 – A(s) empresa(s) criada(s) no exercício financeiro da licitação deverá(ão) atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

16.1.9.2 – A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$

$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$

$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

16.1.9.2.1 – É vedada a exigência de índices e valores não usualmente adotados para a avaliação de situação econômico-financeira suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação.

16.1.9.2.2 – O atendimento dos índices econômicos previstos no **subitem 16.1.9.2** deste edital deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

16.1.9.2.3 – Caso a(s) empresa(s) apresente(m) resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices acima, quando da habilitação, deverá(ão) comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, de que possui **patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o(s) lote(s) em que esteja concorrendo**, conforme previsto no §4º do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

16.1.9.2.4. Comprovação de **Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para o(s) lote(s) em que esteja concorrendo**, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

16.1.9.2.5. Apresentar Declaração, acompanhada da relação de compromissos assumidos, **conforme modelo constante do Anexo VII-E da Instrução Normativa SG/MPDG nº 05/2017**, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data da apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, que poderá ser atualizado por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da

apresentação da proposta, observando os seguintes requisitos:

16.1.9.2.5.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social;

16.1.9.2.5.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

16.1.9.2.6 - Fórmula Exemplificativa, para fins de atendimento ao disposto nos itens “d.1” e “d.2” da alínea “d” do subitem 11.1 do item 11 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SG/MPDG nº 05/2017:

a) A Declaração de Compromissos Assumidos deve informar que 1/12 (um e doze avos) dos contratos firmados pela licitante não é superior ao Patrimônio Líquido da licitante.

**Fórmula de cálculo:**

Valor do Patrimônio Líquido x 12 > 1

Valor total dos contratos \*

**Observação:**

**Nota 1:** Esse resultado deverá ser superior a 1 (um).

**Nota 2:** considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado\*.

b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e a declaração apresentada seja maior que 10% (dez por cento) positivo ou negativo em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas.

**Fórmula de cálculo:**

(Valor da Receita Bruta - Valor total dos Contratos) x 100 > 10%

Valor da Receita Bruta

Ou

(Valor da Receita Bruta - Valor total dos Contratos) x 100 < - 10%

Valor da Receita Bruta

16.1.9.2.7. Certidão negativa de falência e recuperação judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede da pessoa jurídica, **há menos de 90 (noventa) dias da data de abertura da sessão inaugural do certame licitatório**, mencionada no preâmbulo deste

Edital, especificamente, para as certidões sem prazo de validade expreso.

16.1.9.2.8. Caso a certidão negativa de falência e recuperação judicial contenha prazo de validade expreso, só serão aceitas as certidões cujo prazo de validade esteja vigente.

**16.1.9.2.9. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei Federal nº 11.101/2005, com redação dada pela Lei Federal n.º 14.112, de 24 de dezembro de 2020, e ainda, certidão emitida pela instância judicial competente afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório, nos termos do Acórdão n.º 1201/2020 – Plenário do TCU, sob pena de inabilitação, devendo ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.**

#### 16.1.10. Critério de Habilitação Técnica-Operacional

16.1.10.1. A LICITANTE, pessoa jurídica, deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços nas características, quantidades e prazos mínimos abaixo relacionados:

**16.1.10.1.1. Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Atendimento e Suporte Técnico, composto, no mínimo, por 650 (seiscentos e cinquenta) usuários e 650 (seiscentos e cinquenta) estações de trabalho, por um período mínimo de 06 (seis) meses, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, esteja incluso o seguinte: Serviços de atendimento a usuários através de suporte remoto e presencial, com a disponibilização de software de Gestão da Central de Serviços de TI.**

16.1.10.2. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante.

16.1.10.3. A Administração se resguarda no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando a obter informações sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

16.1.10.4. Não será aceito pela Administração atestado/declaração emitido pela própria licitante, sob pena de infringência ao princípio da moralidade, posto que a licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica.

### 17. DO ENQUADRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

17.1. O objeto desta contratação enquadra-se como **CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, em consonância com o inciso VII, art. 2º, da Lei nº 14.133/2021.

### 18. DOS ANEXOS

18.1. Integram o presente Termo de Referência, como se nele estivessem transcritos, os ANEXOS constantes do quadro abaixo:

Item	Descrição	Anexo
01	Níveis Mínimos de Serviço	I-A
02	Requisitos da Ferramenta de ITSM	I-B
03	Catálogo de Serviços de TIC	I-C
04	Lista de Softwares Homologados	I-D

05	Ordem de Serviço	I-E
06	Termo de Recebimento Provisório	I-F
07	Termo de Recebimento Definitivo	I-G
08	Acordo de Confidencialidade da Informação	I-H
09	Visita Técnica	I-I
10	Termo de Sigilo	I-J

### DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

19.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<b>Integrante Requisitante</b> <i>Anamaria Dionísio Araújo</i> <i>Matrícula: 1207</i>	<b>Integrante Técnico</b> <i>Johnmary Vital de Araújo</i> <i>Matrícula: 5459</i>	<b>Integrante Administrativo</b> <i>Ricardo Bowman</i> <i>Matrícula: 457</i>

*Fernanda Marques Montenegro*  
*Diretora da Diretoria de Tecnologia da Informação*  
*Matrícula: 5550*



Documento assinado eletronicamente por **ANAMARIA DIONÍSIO DE OLIVEIRA ARAÚJO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 06/02/2024, às 18:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOHNMARY VITAL DE ARAÚJO, SUPERVISOR(A)**, em 08/02/2024, às 15:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO BOUWMAN FILHO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 15/02/2024, às 10:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA BEZERRA CAVALCANTI MARQUES MONTENEGRO, DIRETORA DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, em 15/02/2024, às 14:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIMA FARIAS, SUPERVISOR(A)**, em 21/02/2024, às 16:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **4084977** e o código CRC **EA28D8CB**.

