



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **ANEXO I**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1 DA DEFINIÇÃO DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados, na área de tecnologia da informação, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5), abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações e transferência tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de ativos de rede e suas documentações, monitoramento da disponibilidade dos serviços (aplicações) disponibilizados aos usuários, monitoramento/manutenção do ambiente de Infraestrutura de TIC e Banco de Dados, de acordo com as especificações detalhadas neste documento.

#### **2 DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI**

2.1. Os serviços que compõem a solução deverão ser prestados, conforme a tabela a seguir:

| GRUPO ÚNICO                                                                                                                            |                                  |                              |                               |                          |               |                       |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------|--------------------|
| ITENS 1 AO 7 – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (DEMO)                                                                  |                                  |                              |                               |                          |               |                       |                    |
| ITEM                                                                                                                                   | TIPO DE SERVIÇO                  | VALOR PROPOSTO POR EMPREGADO | QTDE DE EMPREGADOS POR PERFIL | VALOR PROPOSTO POR POSTO | QTDE DE POSTO | SUBTOTAL MENSAL (R\$) | VALOR ANUAL (R\$)  |
|                                                                                                                                        | ( A )                            | ( B )                        | ( C )                         | ( D ) = ( B x C )        | ( E )         | ( F ) = ( D x E )     | ( G ) = ( F ) * 12 |
| 1                                                                                                                                      | Coordenador Técnico              | 26.596,59                    | 1                             | 26.596,59                | 1             | 26.596,59             | 319.159,08         |
| 2                                                                                                                                      | Analista de Suporte Microsoft    | 22.069,36                    | 2                             | 44.138,72                | 1             | 44.138,72             | 529.664,64         |
| 3                                                                                                                                      | Analista de Suporte Linux        | 22.970,95                    | 2                             | 45.941,90                | 1             | 45.941,90             | 551.302,80         |
| 4                                                                                                                                      | Analista de Suporte Virtual.     | 24.755,48                    | 2                             | 49.510,96                | 1             | 49.510,96             | 594.131,52         |
| 5                                                                                                                                      | Analista de Suporte de Redes     | 19.149,82                    | 3                             | 57.449,46                | 1             | 57.449,46             | 689.393,52         |
| 6                                                                                                                                      | Analista de Infra de Backup      | 23.943,87                    | 2                             | 47.887,74                | 1             | 47.887,74             | 574.652,88         |
| 7                                                                                                                                      | Analista de Suporte MySQL/Oracle | 27.881,58                    | 3                             | 83.644,74                | 1             | 83.644,74             | 1.003.736,88       |
| NOC – OPERAÇÃO E MONITORAMENTO 24 X 7                                                                                                  |                                  |                              |                               |                          |               |                       |                    |
| ITEM                                                                                                                                   | UNIDADE DE MEDIÇÃO               | QTDE.                        | VALOR UNITÁRIO (R\$)          | VALOR ANUAL (R\$)        |               |                       |                    |
| 8                                                                                                                                      | Serviço                          | 1                            | 341.006,52                    | 341.006,52               |               |                       |                    |
| SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO DE SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL, SOB DEMANDA                                                                     |                                  |                              |                               |                          |               |                       |                    |
| ITEM                                                                                                                                   | UNIDADE DE MEDIÇÃO               | QTDE.                        | VALOR UNITÁRIO (R\$)          | VALOR ANUAL (R\$)        |               |                       |                    |
| 9                                                                                                                                      | HORAS                            | 3.780                        | 107,09                        | 404.800,20               |               |                       |                    |
| <b>Valor Global Anual do Grupo Único por extenso: cinco milhões e sete mil e oitocentos e quarenta e oito reais e quatro centavos.</b> |                                  |                              |                               | <b>R\$ 5.007.848,04</b>  |               |                       |                    |

### 3 DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1 JUSTIFICATIVA

Devido ao constante desenvolvimento de novas aplicações e à extensa variedade de serviços informatizados

destinados aos usuários internos e externos do Tribunal Regional Federal da 5ª Região e suas Seções Judiciárias, observa-se um significativo aumento na demanda por monitoramento, manutenção e suporte na infraestrutura de serviços de rede e banco de dados, aqui referidos como infraestrutura. Este documento abrange sistemas e serviços cada vez mais cruciais, incluindo o PJe (1X e 2X), BI, SEI, Esparta, Creta, SARH, Intranet, Internet, Extranet, WLAN, Portais, Serviços de Correio, entre outros, destacando a crescente necessidade de garantir alta disponibilidade para esses recursos/serviços.

Atualmente, a DITI (Divisão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) assume a gestão de 144 servidores Windows, 452 servidores Linux, 20 servidores de virtualização, 2 servidores Unix, o serviço de backup corporativo, aproximadamente 80 switches gerenciáveis, 2 links de Internet corporativa, a interconexão da infraestrutura do Tribunal com as Seções Judiciárias da 5ª Região (Rede MPLS ou VPN, de contingência, via link de internet), Conselho da Justiça Federal, CNJ e outros Tribunais Regionais Federais, Dataprev, 2 Links de fibras apagadas, direto com a JFPE, administração/manutenção aos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (Oracle, PostgreSQL, MySQL e SQL Server), administração de servidores web, sistema de correio eletrônico, solução antispam, solução antivírus, VPNs, e a manutenção, monitoração e aprimoramento da gestão da segurança da informação do Tribunal. Além disso, a DITI lida diretamente com os serviços correlatos, oferecendo suporte remoto e presencial aos cerca de 1.500 usuários. Estruturas semelhantes são mantidas pela JFCE e JFPE, enquanto os demais sites (JFRN, JFSE, JFAL, JFPB) possuem infraestruturas equivalentes a 50% das dimensões dos sites maiores, cada um. A crescente demanda de trabalho, intrínseca à necessidade organizacional de buscar constantemente o melhor atendimento aos usuários internos e externos, não encontra respaldo no aumento proporcional de servidores concursados e capacitados. Atualmente, apenas 10 servidores, entre concursados e requisitados, estão alocados no NSGD (Núcleo de Serviços e Gestão do Datacenter) e no NGD (Núcleo de Gestão de Banco de Dados). Esses profissionais, além de serem responsáveis tecnicamente pela manutenção de todos os recursos/serviços mencionados, desempenham também funções gerenciais em suas respectivas áreas, elaborando termos de referência para aquisições, gerenciando contratos e contribuindo para o desenvolvimento de programas de planejamento e aprimoramento. Com essa limitada equipe, torna-se inviável atender a todos os chamados diários, embora alguns deles não sejam altamente críticos para o ambiente como um todo, mas ainda assim são de urgência imperativa para evitar impactos nas atividades dos usuários.

Com o objetivo de preservar a integridade da segurança, o desempenho abrangente e a disponibilidade dos sistemas e serviços na rede corporativa do Órgão, este projeto fundamenta-se na contratação de uma empresa especializada para fornecer serviços de suporte técnico remoto e presencial de terceiro nível à infraestrutura de TI do TRF5.

### 3.2 MOTIVAÇÃO

Os seguintes fatores motivaram essa contratação:

- I. A terceirização de serviços de TI tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim;
- II. 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 terceirizam as atividades operacionais e executivas correlatas;
- III. As atividades de todas as áreas do TRF5 dependem diretamente do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades;
- IV. O TRF5 não possui em seu quadro pessoal qualificado em quantitativo suficiente para a prestação desses serviços;

- V. Diante das fragilidades da atual forma de prestação dos serviços de atendimento e suporte técnico da DTI (Diretoria de Tecnologia da Informação), descritos anteriormente, torna-se imprescindível a existência de serviços continuados com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir a continuidade e o adequado funcionamento dos serviços de atendimento e suporte às demandas de TI dos usuários;
- VI. Possibilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da DTI, dentro dos elementos mínimos de prestação de serviços e prioridades estabelecidos; e
- VII. Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI, visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados;
- VIII. Não cumprimento das obrigações contratuais pela empresa atual (DSS).
- IX. 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.
- X. 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.
- XI. 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.
- XII. 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.
- XIII. 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.
- XIV. 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.
- XV. 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.
- XVI. 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.
- XVII. Preservação de Serviços Essenciais: A paralisação 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.
- XVIII. 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 ESTRATÉGICO

O elevado grau de automação dos processos operacionais e administrativos leva as Organizações a confiarem e depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que aumentem a agilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada, aos seus clientes e usuários. Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

A demanda está em consonância com a iniciativa i.73 do Plano Diretor de TI: garantir suporte técnico especializado, e visa o atingimento do objetivo de assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça

Federal.

A meta relacionada ao objetivo é “atingir, até 2026, 85% de satisfação dos clientes internos”.

Face ao exposto e em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução para o suporte aos usuários e às operações de TI descrita nesse termo de referência e seus anexos constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela Justiça Federal.

Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.

A presente demanda encontra-se em consonância com os instrumentos de planejamento institucionais 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 2024.

Entrega: ação nº 50 - Serviços técnicos especializados (N3) na área de tecnologia da informação e banco de dados

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 macro desafios 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:

a) Sociedade:

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

Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

b) Aprendizado e Crescimento:

Objetivo 3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores;

Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;

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 Cooperativas

### 3.4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Esta contratação encontra-se amparada no Art. 10, parágrafo 7º, do Decreto-Lei 200/67, pois as atividades que se pretende contratar, ainda que essenciais, são rotineiras, podendo ser realizadas mediante prestação de serviços terceirizados, em conformidade com a legislação pátria.

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

[...] § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (Decreto-lei 200/1967).

Constituíram ainda o referencial normativo da presente contratação os seguintes dispositivos legais: 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 - SISF 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 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);

XVI. 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 grau.

XVII. 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.

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

### 3.5 RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

I. Atendimento de qualidade aos usuários de TI do TRF5, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços;

II. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TRF5;

III. Melhoria no processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela DTI aos seus usuários;

IV. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes, problemas e requisições com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados pelo TRF5;

V. Manutenção dos equipamentos de informática de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do TRF5;

VI. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI;

VII. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidente, problemas e requisições à área de TI do TRF5;

VIII. Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;

IX. Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis;

X. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;

XI. Evolução do atual modelo de gestão e o consequente aumento do nível de maturidade, por meio da governança de TI;

XII. Aderência ao Modelo de Contratação de Bens e Serviços de TI da Justiça Federal – MCTI/JF, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis de serviços alcançados;

XIII. Melhoria da produtividade da organização.

### 3.6 JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

#### 3.6.1 Cenário 01 – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos:

O quadro atual da DITI (composta pelo NSGD e NGD) é composto por apenas dez servidores. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para abarcar as atividades operacionais existentes nesta área. Corroborando ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

#### 3.6.2 Cenário 02 – Ampliação do quadro de servidores efetivos e absorção das atividades executadas pela empresa atual

Neste cenário, a execução de todas as atividades realizadas por técnicos terceirizados demandaria a ampliação do quadro efetivo da DTI.

Dois fatores impactam de forma negativa este cenário:

- I. O alto custo da solução tendo em vista os salários dos servidores de carreira ser substancialmente maiores se comparados aos salários praticados no mercado de TI;
- II. O fato do quadro de servidores da área de TI ter sido pouco ampliado desde a criação do TRF5 em 1989.

#### 3.6.3 Cenário 03 – Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5

Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Justiça Federal e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

Durante a análise das possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada cenário, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pelo Cenário 03 – “Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5” como solução viável e de melhor custo/benefício.

Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte técnico, remoto e presencial, através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Justiça Federal e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

Durante a análise das possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada cenário, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pelo Cenário 03 – “Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5” como solução viável e de melhor custo/benefício.

A terceirização dos serviços traduz adequação deste Tribunal a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade:

- I. Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço;

- II. Implementação do modelo de Governança para gestão de serviços e recursos de TI;
- III. Melhora do canal de comunicação com o usuário e consequente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Diretoria de Tecnologia da Informação do TRF5;
- IV. Troca de know-how e conhecimento adquirido entre o TRF5 e a Contratada, facilitando manutenção e operação da solução;
- V. Alinhamento com a orientação político-administrativa no sentido de reduzir a participação do Estado na execução de serviços rotineiros;
- VI. Alinhamento às metas e objetivos estratégicos do Plano de Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PDTI/JF;
- VII. Modelagem e implantação de processos de trabalho aderentes às melhores práticas do mercado; e
- VIII. Melhor custo-benefício entre os cenários analisados.

Pelos motivos já expostos e após análise detalhada dos possíveis cenários que atenderiam a demanda especificada, ficou estabelecido como cenário mais vantajoso para a Administração, a terceirização dos serviços de atendimento e suporte técnico da infraestrutura de TI do TRF5.

## 4 DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 4.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1.1 Os serviços que serão prestados estão relacionados a seguir, assim como o detalhamento das especificações:

- I. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de terceiro nível (remoto e presencial);
- II. Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura;
- III. Serviços de administração/monitoração da disponibilidade e performance das soluções em produção;
- IV. Projetos de infraestrutura.
- V. Monitoramento da Infraestrutura de TIC

4.1.2 Os serviços serão executados de forma híbrida: preferencialmente presencial, Teletrabalho ou nas instalações do edifício sede do TRF5, na cidade do Recife, em Pernambuco, e seus prédios anexos, atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do CONTRATANTE.

4.1.3 A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como permitir o acesso seguro, ao ambiente de TI do CONTRATANTE. A responsabilidade do fornecimento da ferramenta de acesso será da CONTRATANTE.

4.1.4 A CONTRATADA deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar os serviços com os seguintes objetivos:

- I. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- II. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos;
- III. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento dos NMS;
- IV. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, problemas e requisições, qualquer que seja a fonte

inicial. Quando o incidente, problema ou requisição for resolvido, deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado de forma detalhada e clara, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;

4.1.5 A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

- I. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados;
- II. Aparelho celular, para toda a equipe para comunicação, inclusive durante sobreaviso;
- III. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados; e
- IV. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução dos serviços.

4.1.6 Serão fornecidos pelo CONTRATANTE, para os profissionais alocados nas suas dependências, os seguintes itens para execução dos serviços:

- I. Instalações físicas e mobiliárias adequadas;
- II. Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;
- III. Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc.) conectada em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;

4.1.7 Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gestão de Service Desk fornecido pela CONTRATANTE, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais;

4.1.8 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE;

4.1.9 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste documento e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, bem assim de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library);

## 4.2 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS (MANUAL DE PROCEDIMENTOS)

4.2.1 As unidades técnicas da CONTRATANTE, as quais estão diretamente relacionadas com o escopo desses serviços, possuem manuais de operações que descrevem os procedimentos básicos, incluindo os de

segurança, de operação e execução de suas atividades. Os analistas da CONTRATADA deverão seguir estes procedimentos.

4.2.2 Os manuais poderão ser alterados de forma a se adaptarem às mudanças na execução dos serviços, o que ensejará na imediata comunicação para a CONTRATADA destas mudanças.

4.2.3 A CONTRATADA poderá sugerir mudanças nos manuais de operações de forma a torná-los mais eficientes e eficazes, sendo facultado ao gestor da unidade técnica da CONTRATANTE aceitá-las.

#### 4.3 DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

4.3.1 O horário de prestação normal dos serviços será de segunda a sexta-feira, das 08:00h (oito horas) às 20:00h (vinte horas), de modo ininterrupto.

##### 4.3.2 Execução e aprimoramento de procedimentos periódicos

4.3.2.1 As unidades técnicas que abrangem o escopo dos serviços a serem realizados pela contratada possuem uma série de procedimentos que são executados periodicamente, como: monitoração, atualização e configuração de equipamentos e serviços. A contratada deverá realizar a execução de todos os procedimentos estabelecidos e atualizados pelos supervisores das unidades técnicas, nos dias e horários definidos.

4.3.2.2 A contratada deverá realizar o controle da execução de cada procedimento, registrando através de sistema de acompanhamento de chamados. Caso os procedimentos periódicos sejam registrados no sistema de acompanhamento de chamados, os chamados correspondentes não devem fazer parte do cálculo dos NMS dos chamados cotidianos de infraestrutura, uma vez que cada procedimento periódico tem seu próprio NMS.

4.3.2.3 A não execução, execução parcial, inexecução ou forjamento de execução de um procedimento ensejará em glosa e/ou penalidade.

##### 4.3.3 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível

4.3.3.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível atuará na resolução de incidentes, problemas e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Nível para o TRF e Seções Judiciárias da 5ª Região, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, problemas ou requisições de

maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;

4.3.3.2 Para este tipo de atendimento, é necessário que os analistas da CONTRATADA entrem em contato, inicialmente por telefone, com o usuário afetado para entender a real necessidade dele, evitando assim retrabalhos e buscando a melhor solução para a resolução do problema. Após a execução do procedimento solicitado, registrar, no respectivo chamado, as intervenções realizadas e apenas encerrá-lo após a concordância do usuário (por telefone ou e-mail). Procedimentos executados fora desse padrão serão glosados;

4.3.3.3 A equipe alocada 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;

4.3.3.4 As solicitações de suporte são recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de service desk. As solicitações de suporte também podem ser efetuadas por outros meios, tais como e-mail, telefone, WhatsApp ou Teams (ou similares); Já existentes ou criados pela CONTRATANTE;

4.3.3.5 Alguns chamados podem ser abertos diretamente pela equipe de 3º Nível, pois lidam com serviços que não são de competência dos suportes de 1º e 2º Nível;

4.3.3.6 Nos casos em que o chamado não pode ser resolvido remotamente, a equipe deve registrar todas as informações disponíveis e encaminhar-se para a resolução local do problema que pode ser no prédio sede ou anexos do TRF5. Este tipo de atendimento local vale apenas para o Tribunal. O deslocamento para os outros sites fora da Região Metropolitana de Recife não está previsto nessa contratação;

4.3.3.7 Consideramos para todos os fins o Data Center da JFPE como um Anexo do TRF5;

4.3.3.8 Quando for necessária abertura de chamado com outras empresas (ex.: operadora de Telecom ou fabricante de equipamentos em garantia), os colaboradores da contratada deverão abrir, acompanhar e manter os servidores do TRF5 atualizados de todo o atendimento;

4.3.3.9 Os chamados atendidos são fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só podem ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do TRF5, que devem ser referenciados no respectivo chamado para fins de fiscalização;

4.3.3.10 A equipe deverá ser composta por profissionais especializados com os requisitos mínimos de qualificação definidos na seção “Perfis Profissiográficos”; e,

4.3.3.11 Os chamados de suporte a usuários são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisados pela equipe técnica de atendimento, e, para a contratação atual, serão avaliados como:

PRIORIDADE SEVERIDADE DESCRIÇÃO

1 Crítica Incidentes/Problemas/Requisições de usuários da alta gestão, chamados que levem à indisponibilidade (total ou parcial) ou lentidão dos serviços de informática ao usuário reclamante ou os assim classificados pela gestão do TRF5. Tempo de resolução (contado a partir da solicitação ou conhecimento do problema) = 2 (duas) horas. 3

2 Média Incidente/Problema que dificulta ao usuário realizar a atividade desejada. Tempo de resolução (contado a partir da solicitação ou conhecimento do problema) = 8 (oito) horas.

3 Normal Demais incidentes/problemas/requisições (contado a partir da solicitação ou conhecimento do problema) = 24 (vinte e quatro) horas.

4.3.3.12 O atendimento aos incidentes/problemas/requisições classificados como de severidade CRÍTICA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho (08h às 20:00h), exceto se autorizados pelos gestores do contrato ou pelo usuário reclamante, o que deverá ser registrado no sistema de acompanhamento de chamados e que poderá ser objeto de auditorias;

4.3.3.13 Atendimentos de prioridade CRÍTICA fora do horário de expediente, se autorizados pelo Tribunal, poderão ser executados remotamente. Para tanto, o TRF5 disponibiliza acesso via VPN através da Internet. Caberá à contratada fornecer os meios de acesso à Internet necessários para o estabelecimento da VPN;

4.3.3.14 A partir da notificação/solicitação do suporte no referido horário de sobreaviso, a contratada deverá iniciar o atendimento em prazo máximo de 2h (duas horas). Para fins de notificação/solicitação, serão válidos os acionamentos por telefone ou outra forma contato acordado entre as partes;

4.3.3.15 O Tribunal não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreavisos, horas extras ou horário noturno. Cabe a CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço além do atendimento obrigatório as leis trabalhistas que regem as horas em sobreaviso. A estimativa destes encargos já deve estar prevista na proposta da licitante;

4.3.3.16 Mesmo depois de revisada pela equipe da Central de Serviços, a prioridade de quaisquer chamados pode ser alterada a qualquer momento pelos gestores das unidades técnicas do TRF5;

4.3.3.17 Os analistas da contratada poderão sugerir a reclassificação dos chamados e a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização pelos servidores das unidades técnicas;

4.3.3.18 Caso haja o enfileiramento de chamados de suporte remoto e presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima, salvo orientação expressa da gestão do contrato;

4.3.3.19 Os serviços detalhados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library);

4.3.3.20 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

I. Prestar suporte remoto, de terceiro nível, aos usuários de TI do TRF5, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes e problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º e 2º Nível, respeitando os NMS.

II. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, 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. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

V. Contatar as equipes internas da área de TI do TRF5 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

VI. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRF5 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

VII. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TRF5;

VIII. Correlacionar problemas a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

IX. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

X. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes;

XI. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas os serviços para as equipes internas do TRF5;

XII. 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;

XIII. Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante;

XIV. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro e segundo nível, quando necessário.

#### 4.3.4 Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TI

4.3.4.1 Os serviços descritos neste item compreendem as atividades de suporte e administração de infraestrutura, suporte ao ambiente de produção, homologação, desenvolvimento e outros no âmbito do TRF5 e o recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e solução de chamados que afetem diretamente à infraestrutura dos serviços e não necessariamente a um usuário em específico (ex.: deploy de aplicações, reconfigurações de serviços de rede SAN, LAN, WAN, WLAN e web, Administração de Bancos de Dados Corporativos, gerência e configuração de ambiente de Blades, liberações/bloqueios de regras de firewall com finalidade de conexão entre computadores servidores, configurações de políticas de NAC, ajustes em filtros antispam, configurações do serviço corporativo de e-mail, criação/remoção de VLAN's, instalação de software corporativo em servidores, configurações que afetem todos ou grande parte de usuários, etc.) e são, em geral, mas não se limitando a, solicitados pela própria Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para o TRF e Seções Judiciárias da 5ª Região;

4.3.4.2 Para efeito de classificação das solicitações, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:

#### PRIORIDADE SEVERIDADE DESCRIÇÃO

1 Crítica Incidentes/Problemas/Requisições afetam de forma crítica a produtividade, disponibilidade ou desempenho dos serviços de TI do CONTRATANTE, existindo ou não parada dos serviços. Ou os assim definidos pela CONTRATANTE. Contado a partir da solicitação ou conhecimento do problema) = 2 (duas) horas.

2 Média Incidente/Problemas que levem à indisponibilidade parcial ou lentidão dos serviços de TI do CONTRATANTE. Contado a partir da solicitação ou conhecimento do problema) = 8 (oito) horas.

3 Normal Demais incidentes/problemas/requisições. contado a partir da solicitação ou conhecimento do problema) = 24 (vinte e quatro) horas.

4.3.4.3 O atendimento aos incidentes/problemas/requisições classificados como de severidade CRÍTICA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho (08h às 20:00h), exceto se autorizados pelos gestores do contrato, o que deverá ser registrado no sistema de acompanhamento de chamados e que poderá ser objeto de auditorias;

4.3.4.4 Chamados de prioridade CRÍTICA durante o horário fora de expediente poderão, se autorizados pelo Tribunal, ser executados remotamente. Para tanto, o TRF5 disponibiliza acesso via VPN através da Internet. Caberá à contratada fornecer os meios de acesso à Internet necessários para o estabelecimento da VPN;

4.3.4.5 Durante o horário fora de expediente, a contratada deverá prover um profissional de cada perfil profissional em regime de sobreaviso e acessível por chamada telefônica para atendimento de chamados de serviços de sustentação ao ambiente classificados com severidade CRÍTICA;

4.3.4.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRF5 número de celular e/ou fixo que deverá ficar disponível durante todo o período de sobreaviso dos profissionais de forma que possam ser contatados em caso de necessidade de serviço;

4.3.4.7 A partir da notificação/solicitação do suporte no referido horário de sobreaviso, a contratada deverá iniciar o atendimento em prazo máximo de 2h (duas horas). Para fins de notificação/solicitação, serão válidos os acionamentos por telefone ou outra forma contato acordado entre as partes;

4.3.4.8 Manutenções programadas, preventivas ou corretivas (ex.: migrações, atualizações, reinicialização de equipamentos/serviços, etc.) deverão ser executadas fora dos horários normais de expediente (salvo orientação contrária da contratante), ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização do contratante.;

4.3.4.9 O Tribunal não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreavisos, horas extras ou horário noturno. Cabe a CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço. A estimativa destes encargos já deve estar prevista na proposta da licitante;

4.3.4.10 É de total responsabilidade da CONTRATADA as despesas de transporte e hospedagem de seus empregados para executarem os serviços solicitados pelo Tribunal, sendo vedado a este o fornecimento de benefícios à mão de obra terceirizada, tais como vale-transporte e tíquete-refeição;

4.3.4.11 Mesmo depois de revisada pela equipe da Central de Serviços, a prioridade de quaisquer chamados

pode ser alterada a qualquer momento pelos gestores das unidades técnicas do TRF5;

4.3.4.12 Os analistas da contratada poderão sugerir a reclassificação dos chamados e a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização pelos servidores das unidades técnicas;

4.3.4.13 Caso haja o enfileiramento de chamados de suporte remoto e presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima, salvo orientação expressa da gestão do contrato;

4.3.4.14 Os serviços detalhados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library); e,

4.3.4.15 Caso seja solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar workshops de transferência de tecnologia das soluções e implementações realizadas por seus profissionais aos servidores do TRF5.

4.3.5 Serviços de Coordenação e Supervisão Técnica de 3º Nível

4.3.5.1 O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de analistas de 3º Nível, propondo soluções para a melhoria dos seus serviços;

4.3.5.2 Estes serviços serão executados por profissionais da CONTRATADA denominados:

- a) Coordenador de 3º Nível;
- b) Supervisor de Infraestrutura;
- c) Supervisor de Banco de Dados;

4.3.5.3 As atividades de coordenação técnica devem ser exercidas por profissional exclusivo para esta função; as atividades de Supervisão devem ser acumuladas com as atividades de outros perfis;

4.3.5.4 Os supervisores possuem a função de auxiliar tecnicamente (e administrativamente) o coordenador técnico;

4.3.5.5 As atividades de Supervisão de Banco de Dados devem ser acumuladas com as atividades do perfil Banco de dados;

4.3.5.6 As atividades de Supervisor de Infraestrutura devem ser acumuladas com as atividades de um dos

demais perfis;

4.3.5.7 O perfil que acumular a supervisão de Banco de Dados fará jus de um adicional de 10% a mais do salário base;

4.3.5.8 O perfil que acumular a supervisão de Infraestrutura fará jus de um adicional de 20% a mais do salário base;

4.3.5.9 Principais atividades a serem executadas pelos supervisores:

I. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Suporte Técnico de 3º Nível da Contratada (Infraestrutura de Redes e Banco de Dados, denominados apenas como Infraestrutura), sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;

II. 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;

III. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de analistas de 3º Nível;

IV. 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.);

V. 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;

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;

IX. Acompanhar o cumprimento da execução dos chamados abertos e níveis de serviço estabelecidos;

- X. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;
- XI. Receber as demandas dos serviços relativas à área e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho;
- XII. Coordenar ações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, no atendimento das melhores práticas de segurança;
- XIII. Elaborar para a Contratante, relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes WAN, SAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação;
- XIV. Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe da Contratante no planejamento de crescimento e manutenção da área;
- XV. Consolidar as necessidades de infraestrutura, buscando informação em bases históricas – trimestralmente;
- XVI. Controlar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software da Contratante, prevendo prazos, custos, recursos e qualidade;
- XVII. Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;
- XVIII. Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda;
- XIX. Gerar e manter atualizado o inventário dos equipamentos e licenças das áreas de infraestrutura;
- XX. Coordenar a criação e atualização de documentação de funcionamento e configuração dos serviços e servidores de infraestrutura;
- XXI. Implantar e gerenciar o controle de versão de toda documentação de sistemas, servidores, inventário, etc;

XXII. Subsidiar tecnicamente os processos de aquisição;

XXIII. Subsidiar os servidores da Contratante quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações;

XXIV. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços; e,

XXV. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

#### 4.3.6 Serviço de Monitoramento

4.3.6.1 O serviço de monitoramento no formato contínuo, reativo e proativo, deve ser realizado pela CONTRATADA, em regime 24x7, com disponibilização de dashboards gerenciais através de ambiente Web, de acordo com as especificações contidas nesse documento;

4.3.6.2 Abaixo resumo de estimativas de itens:

##### Item Device Qtde

- 1 Servidores Virtuais 530
- 2 Servidores Fisicos 8
- 3 Router 2
- 4 Switch 2
- 5 Firewall SOC
- 6 Storage 4
- 7 Blade 2
- 8 Access Point 80
- 9 VPN SOC
- 10 VLAN 30
- 11 Backup 2
- 12 HostVM 20
- 13 Circuito Dados 5
- 14 impressoras NA
- 15 câmeras NA
- 16 no-break NA
- 17 Banco de Dados (Por Instância/produção) 107
- 18 Query 40
- 19 Serviços (Replicação, Office 365, AD) 10
- 20 Sites 2
- 21 Aplicações 3

#### 4.3.6.3 Disposições Gerais

4.3.6.4 O serviço de monitoramento atuará em toda a infraestrutura de TIC e processos de negócios da CONTRATANTE, definidas nesse escopo.

4.3.6.5 O centro de monitoramento contínuo visa acompanhar, observar e intervir, quando aplicável, em situações que envolvem riscos, ameaças ou oportunidades para um determinado sistema, equipamento, operação, processo e ambiente, de acordo com o definido no escopo de sua atuação.

4.3.6.6 Os serviços de monitoramento têm como responsabilidade o monitoramento da infraestrutura e processos, registro de incidentes e requisições, manual e automático, atuação em incidentes de baixa complexidade e o acionamento de todos os recursos necessários, através de matriz de comunicação: análise de capacidade, análise de desempenho, análise de causa raiz.

4.3.6.7 Compõem estes serviços as definições e tratamentos de eventos e ativos a serem monitorados: fluxos de processo, tipificações de alarmes, matriz de acionamento, dashboards e relatórios.

4.3.7 Resultados a Serem Alcançados:

4.3.7.1 Objetivos Estratégicos:

I. Apoiar a tomada de decisão, a gestão, controle de atividades, projetos, programas, políticas, entre outros, por meio das entregas do monitoramento contínuo;

II. Aumentar confiabilidade, continuidade e disponibilidade dos serviços de TIC e dos processos monitorados;

III. Gestão mais ágil e transparente do ambiente de infraestrutura de TIC, se antecipando aos problemas que afetam o negócio e diminuindo sua indisponibilidade;

4.3.7.2 Objetivos Táticos:

I. Apoiar a detecção e prevenção de incidentes, degradações, falhas, erros, desvios, anomalias, crises, emergências, entre outros, por meio do monitoramento de dados, informações, eventos, alertas, notificações, entre outros.

II. Aumentar a eficiência e a qualidade de processos, operações e serviços, através do monitoramento de infraestrutura e de negócios, análise de desempenho e capacidade, e automações.

III. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o menor impacto nos processos de negócios, dentro dos níveis mínimos de serviço exigidos e prioridades acordadas, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes.

IV. Ações proativas de mitigação de problemas através de ações integradas às sinalizações obtidas com os alertas.

V. Adoção das melhores práticas no gerenciamento dos serviços, de forma a minimizar a ocorrência de incidentes;

#### 4.3.7.3 Objetivos Operacionais:

I. Vinculação dos eventos com os chamados no ambiente do Service DESK;

II. Definição rápida das ações que devem ser executadas com prioridade;

III. Estruturação de banco de dados do gerenciamento de configuração para apoio das equipes de suporte;

IV. Abertura de chamados de forma automática, para incidentes e requisições de serviços que possam causar impacto nos ativos, sistemas, serviços e processos de negócios;

V. Tratar incidentes, através de scripts personalizados e procedimentos, para reduzir o tempo de resolução dele;

VI. Desenvolvimento de automações para testes para ambiente de TIC e processos de negócio;

VII. Disponibilização de informações acerca de detecções e tratamentos de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º, 2º e 3º. níveis), fornecedores e áreas/profissionais definidos pelo CONTRATANTE, pelos canais de atendimento disponibilizados, para que esta equipe tenha capacidade de responder de forma mais célere aos colaboradores que reportarem o incidente/problema, de forma automática;

VIII. Disponibilização de Análise Proativa do ambiente, através da medição e verificação periódica de níveis de performance, capacidade, tendências e fatores que possam afetar ou degradar o ambiente de TIC e

processos de negócios, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e “sizing” da infraestrutura bem como de verificação de problemas identificados que possam causar paradas repentinas;

4.3.7.4 A CONTRATADA é responsável por manter um centro de monitoramento contínuo com a infraestrutura necessária para o atendimento aos serviços no escopo desse documento;

4.3.7.5 O centro de monitoramento contínuo será responsável pelo monitoramento de toda a infraestrutura de TIC da Contratante, incluindo links de dados, serviços e sites de TIC, processos definidos e pelo acionamento de todos os recursos necessários, incluindo fornecedores, e definidos para tratamento de incidente e problemas identificados de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens afetados, e direcionar eventos, incidentes e problemas para respectivas equipes de tratamento;

4.3.7.6 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência;

4.3.7.7 A CONTRATADA deverá realizar a detecção proativa de eventos definidos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, prioritariamente, antes que os SLA's sejam violados ou percebidos pelos usuários;

4.3.7.8 A CONTRATADA deverá realizar o correlacionamento entre a indisponibilidade dos serviços ao host(s) de infraestrutura monitorado, entregando a CONTRATANTE o monitoramento da causa raiz.

4.3.7.9 A CONTRATADA deverá realizar as atividades através da solução de monitoramento disponibilizada pela CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável pela sua manutenção, atualização de versões e melhoria contínua na estrutura e produção e contingência e ele será responsável pelo fornecimento das licenças à CONTRATADA, caso aplicável.

4.3.7.10 A CONTRANTE é responsável pelas seguintes atividades:

a. Desenvolver e manter um Plano de Contingência que permita a recuperação de dados (back-up e restore), em caso de falhas operacionais inesperadas dos sistemas, como mau funcionamento, perda de energia, corrupção de arquivos ou falha de discos.

b. Autorizar a instalação de agentes SNMP nos ativos de rede conforme necessidade técnica.

c. Definir um cronograma para manter atualizado os patches nos sistemas operacionais, manutenção e atualização do antivírus, que possuem direta relação com a performance dos equipamentos que contém a solução de monitoramento.

4.3.7.11 A CONTRATADA deverá manter um Centro de Monitoramento Continuado para o atendimento aos serviços do objeto desse escopo, com, no mínimo, os itens abaixo:

I. Ambiente operacional especializado com móveis (mesas, bancadas, cadeiras, armários etc.), sala de descompressão adequados e necessários à execução das atividades de atendimento e suporte, com divisão/estrutura que permita maior conforto e atenção aos atendentes no contato com os usuários e parceiros aderentes as recomendações da NR-17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia e recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

II. Infraestrutura necessárias para a prestação dos serviços: No mínimo, 06 telas para monitoramento dos serviços, estação de trabalho e outros softwares e/ou aplicações e dispositivos específicos para a gestão e operação da CENTRAL DE SERVIÇOS.

III. Rede elétrica estabilizada, com nobreaks e moto-gerador dimensionados para 100% da estrutura da CENTRAL (Service Desk), próprio (comprovado com Nota Fiscal), nos casos de falta de energia elétrica, podendo ser comprovado através de relatório mensal e vistoria técnica, executada pelo CONTRATANTE nas dependências da CONTRATADA, sempre que desejado;

IV. Roteador e Firewall redundantes para interligação de centrais ou criação de VPN;

V. Infraestrutura elétrica e lógica necessária à instalação dos equipamentos (rede, microcomputadores, impressoras, ramais etc.);

VI. Sala de reunião contendo infraestrutura elétrica e lógica, microcomputador, móveis, condicionador de ar, TV para apresentações, dentre outros itens;

VII. Sala de recepção contendo infraestrutura elétrica e lógica, microcomputador, móveis, dentre outros itens necessários para a realização da atividade;

VIII. Controle de acesso físico eletrônico, com função de identificação biométrica, relatórios gerenciais e estatísticos, que permitam manter a permissão de acesso somente aos profissionais devidamente autorizados, que façam parte das equipes;

IX. Sistemas de câmeras com endereço publicado na internet para acesso por parte da CONTRATANTE para visualização das atividades da Central de serviços remota, sendo comprovado através do acesso liberado a CONTRATANTE e retendo as imagens por, no mínimo, 90 dias;

X. Profissionais com conhecimento na estrutura de monitoramento do TRF5.

4.3.7.12 Serão realizadas inspeções periódicas de verificação de compliance aos requisitos de infraestrutura nas instalações que estiverem sendo usadas para atendimento dos serviços contratados, por uma equipe qualificada e indicada pela CONTRATANTE, podendo ser remota.

4.3.7.13 Caso não seja verificada a conformidade das especificações da solução apresentada com a proposta do licitante e com as definidas nos anexos informados, a contratada será glosado e terá um tempo definido para a adequação de suas instalações.

4.3.7.14 A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoração proativa e reativa dos ativos executando as seguintes atividades:

1. Monitoração da infraestrutura de TIC que atende ao serviço de cinturão digital, detalhados no Anexo 04 - Dados do Ambiente de TIC;

2. Monitoração de falhas dos ativos de rede;

3. Monitoração de disponibilidade dos ativos de rede;

4. Monitoração de desempenho dos ativos de rede;

5. Abertura de chamados proativos e reativos na Central de Serviços;

6. Envio de alertas aos profissionais definidos como sobreaviso ou da matriz de comunicação da CONTRATADA;

7. Geração de alertas pré-configurados;

8. Geração mensal de relatório analítico;

9. Monitoração da infraestrutura relacionada a banco de dados;

10. Monitoração das rotinas e parâmetros de backup dos bancos de dados;

11. Definir thresholds e diferentes níveis de alertas de acordo com esses thresholds;

12. Elaborar relatório de ocorrência para quaisquer falhas críticas, informando causa, efeito, providência e recomendações;
13. Executar scripts de resolução disponibilizados e homologados pelas equipes de sustentação;
14. Monitorar e gerenciar a disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites;
15. Gerenciar, administrar e executar as soluções de monitoramento contínuo, proativo e reativo, com resposta a tratamento de incidentes de redes, bem como instalação, configuração, operação, administração e sustentação de todos os componentes de infraestrutura do ambiente de Data Center;
16. Identificar recorrência de incidentes e efetuar registros de problema para tratamento via processo de gerenciamento de problemas;
17. Identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho, a disponibilidade ou segurança dos recursos e sistemas computacionais;
18. Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
19. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
20. Monitoramento de Query;
21. Monitoração de aplicação web;
22. Publicar e manter atualizado tempestivamente os Avisos de Manutenção e Incidentes devidos dessa área. Cumprir as rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos de infraestrutura dentro da ferramenta de monitoramento;
23. Executar scripts de resolução disponibilizados e homologados pelas equipes de sustentação;

24. Identificar recorrência de incidentes e efetuar registros de problema para tratamento via processo de gerenciamento de problemas;
25. Identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos e sistemas computacionais;
26. Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
27. Abertura de chamados automáticos na Ferramenta de Gestão de Chamados (DA CONTRATADA OU DA CONTRATANTE);
28. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
29. Desenvolvimento de robôs que simulem:
30. A experiência do usuário no acesso a portais e sistemas, com a medição de disponibilidade e performance;
31. Simulação de algumas atividades, definidas entre CONTRATADA E CONTRATANTE, na utilização do site da CONTRATANTE;
32. Medição de utilização de recursos por usuários em determinadas aplicações;
33. Identificação de falso positivo;
34. Restart de serviços, quando aplicável, a partir de ações pré-definidas.
35. Deverão ser observados, tratados e entregues, no mínimo, Logs de evento, métricas e rastreamento do monitoramento de evento, que serão definidos entre CONTRATADA e CONTRATANTE na fase de implantação;

36. Os dispositivos que serão monitorados, deverão ser configurados pelas respectivas equipes de monitoramento da CONTRATADA;

37. A CONTRATADA deverá ativar e configurar os recursos de SNMP nos dispositivos que serão monitorados por esse protocolo, e distribuir os agentes nos itens definidos para monitoração por agente;

38. A CONTRATADA deverá revisar os alertas de monitoramento visando melhoria contínua;

39. A equipe de Monitoramento deverá atuar proativamente, sem necessidade de abertura de chamado ou escalonamento, para contornar o incidente caso detecte quaisquer erros ou falhas nos itens acima listados, caso aplicável a esse nível de atendimento, caso não, deve escalar de acordo com sua matriz de comunicação;

40. A CONTRATADA deverá disponibilizar DASHBOARDS, em tempo real, à CONTRATANTE.

41. A CONTRATADA deverá disponibilizar um portal web para CONTRATANTE onde possam ser visualizados os dados gerenciais do ambiente monitorado, contendo no mínimo os seguintes tipos de relatórios:

a) Relatório operacional: Trata o desempenho operacional, ou seja, toda a infraestrutura tecnológica que está ligada aos serviços da empresa.

b) Relatório de capacidade: Trata a capacidade que a infraestrutura da empresa é capaz de suportar e se é suficiente para que os setores executem um trabalho de qualidade e eficiente.

c) Relatório de chamados: Histórico dos chamados, por área, ativos, fornecedores etc., para avaliação de onde é preciso fazer melhorias ou modificações para manter a qualidade do serviço.

42. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento a equipe da Contratante sobre as ferramentas utilizadas e o portal WEB;

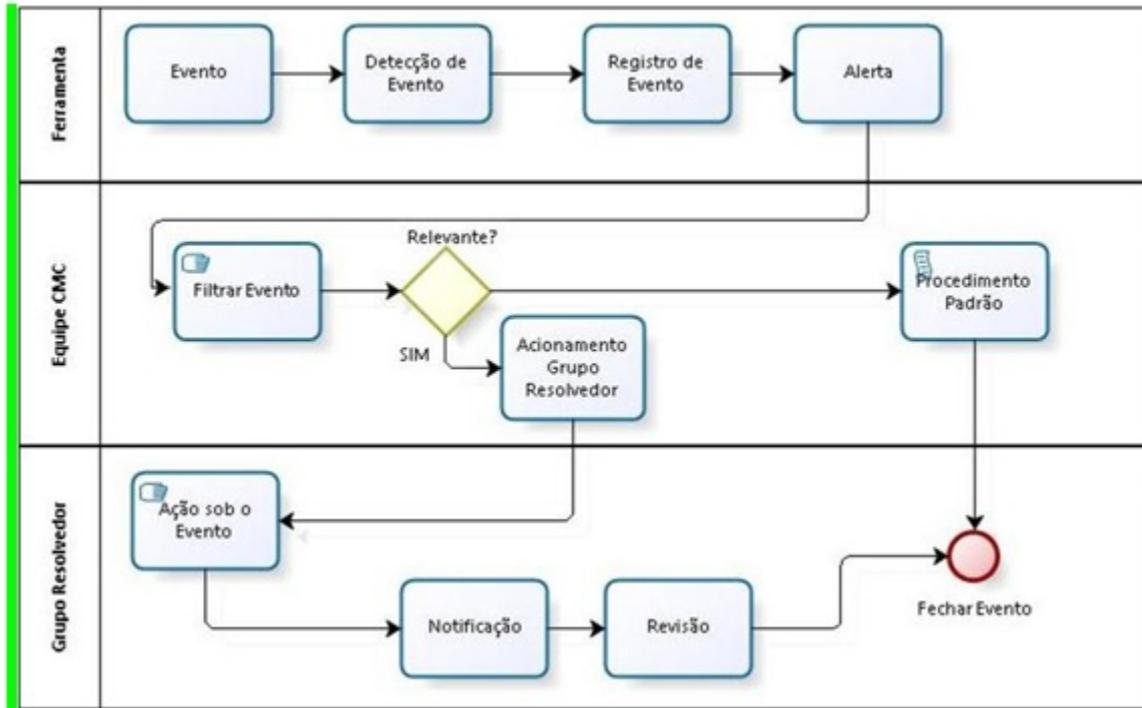
43. O monitoramento deverá funcionar em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);

44. Os produtos gerenciados poderão ser alterados, mediante acordo prévio entre as partes;

45. A CONTRATADA deverá manter os seguintes canais de atendimento para comunicação e envio de alertas:

- Telegram
- Email
- Telefone
- Microsoft Teams (caso cliente possua as licenças)
- URL acessível via aparelho celular

#### 46. Macrofluxo



4.3.7.15 A Equipe de Monitoramento Ativo da Contratada deverá atuar proativamente, sem necessidade de abertura de chamado ou escalonamento, para contornar um incidente caso detecte quaisquer erro ou falha nos itens acima listados, caso aplicável a esse nível de atendimento, do contrário deve escalar de acordo com a matriz de comunicação definida pela CONTRATANTE;

4.3.7.16 A conexão entre NOC da Contratada e TRF pode ser feita via VPN utilizando os links de Internet da CONTRATANTE, porém a CONTRATADA deverá possuir um circuito de dados;

#### 4.3.8 MONITORAMENTO TRF5 – CARACTERÍSTICAS

4.3.8.1 O monitoramento de rede é realizado com o uso da ferramenta ZABBIX utilizando protocolo SNMP e agente instalado na máquina;

4.3.8.2 O monitoramento dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados é realizado com o uso da ferramenta ZABBIX utilizando protocolo SNMP e agente instalado na máquina;

4.3.8.3 Os servidores, e algumas estações de trabalho, são monitorados com o servidor do ZABBIX;

4.3.8.4 Para o monitoramento dos servidores Windows é usado o agente do ZABBIX instalado no SO; para os servidores LINUX e AIX é usado o protocolo SNMP com TEMPLATES customizados para o ambiente;

4.3.8.5 Para monitoramento de ativos de rede é utilizado o protocolo SNMP com TEMPLATES customizados para o ambiente do TRF5;

4.3.8.6 Existe monitoramento de links de INTERNET, EXTRANET, FIBRA APAGADA, INFOVIA e serviços abarcados pelo TRF5 como links com a DATAPREV, SERPRO e CAIXA. Todos possuem ainda serviços monitorados a nível de aplicação;

4.3.8.7 As notificações geradas do monitoramento do ambiente do TRF5, são enviadas para os e-mails dos responsáveis, bem como para os celulares dos analistas de cada time, através do aplicativo Telegram;

4.3.8.8 O ZABBIX possui um sistema de controle de acesso implantado que determina a visualização e notificação de cada time da infraestrutura;

4.3.8.9 O ZABBIX possui ainda dois sistemas de dashboards implantados no ambiente, GRAFANA e o ZABIREPO. O GRAFANA serve para exibir telas gerenciais que refletem o SLA de serviços configurado. Já o ZABIREPO reflete o que acontece de notificações por equipe, sendo esta uma visualização melhor para o procedimento operacional diário;

4.3.8.10 O ZABBIX possui MAPAS de exibição configurados por time de infraestrutura. Todos os MAPAS são essenciais para o trabalho diário dos times. Todos refletem rapidamente notificações importantes;

4.3.8.11 Todos os logs do ambiente são armazenados em um servidor de LOGs, SYSLOG, construído em um SO LINUX, que armazena por 3 anos os LOGs de registro do ambiente;

#### 4.3.9 CORRELACIONADOR DE LOGS

4.3.9.1 O correlacionador de LOGs implantado no ambiente do TRF5 é o GRAYLOG com ELASTICSEARCH. Esse conjunto é responsável por correlacionar logs dos ativos de segurança (FIREWALL, PROXY, ANTISSPAM) e logs do AUDIT dos servidores LINUX e LOGs de eventID dos servidores de AD do ambiente;

4.3.9.2 Atualmente o correlacionador processa 143.453.119 de linhas de LOG por dia no ambiente dos últimos 100 ativos monitorados;

4.3.9.3 Para todos os ativos mencionados, existem dashboard configurados para correlacionar informações dos eventos gerados no ambiente;

4.3.9.4 As notificações geradas do monitoramento do ambiente do TRF5, são enviadas para os e-mails dos responsáveis, bem como para os celulares dos analistas de cada time, via Telegram.

#### 4.3.10 MONITORAMENTO ATIVO CUSTOMIZADO (ROBÔ)

4.3.10.1 Existem ainda scripts desenvolvidos pelo time de infraestrutura que realizam monitoramento ativo no ambiente. Os scripts possuem duas formas de trabalho:

4.3.10.2 A primeira forma consiste em scripts customizados em SO LINUX e realizam checagens diferentes dos outros monitoramentos mencionados, em horários diversos. Esses scripts são controlados pelo agendador de tarefas do SO.

4.3.10.3 A segunda forma consiste na execução dos scripts no início, meio e final do dia. É realizada uma varredura no ambiente a procura de erros que prejudiquem algum serviço fornecido pela infraestrutura e a verificação da disponibilidade dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados. Como resultado, é gerado um relatório gerencial e enviado para o grupo de gestores da CONTRATANTE no TELEGRAM.

4.3.10.4 Existe também o monitoramento realizado pelo sistema WEBCTRL no datacenter (sistema de gerenciamento do NOC) que gera notificações da infraestrutura predial (climatização, falta de energia, incêndio, controle de acesso, etc) e que são enviados pelo robô do TELEGRAM para grupos específicos da infraestrutura e engenharia do TRF5. As notificações não são configuradas pela equipe de infraestrutura.

#### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 4.3.11 Serviço de Suporte de Infraestrutura de Redes LAN, WAN e WLAN

4.3.11.1 Principais atividades a serem executadas pelo perfil Analista de Redes:

i. Subsidiar os servidores da Contratante na elaboração de projetos de estruturas físicas;

ii. Elaboração de projetos lógicos de redes;

- iii. Garantir a segurança das redes com cabeamento estruturado e sem fio (wireless);
  
- iv. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros;
  
- v. Criar, atualizar e manter todas as documentações pertinentes à conectividade;
  
- vi. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
  
- vii. Gerenciar e configurar as redes de dados e ativos de rede (switchs, roteadores, dispositivos wireless, etc.) seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;
  
- viii. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
  
- ix. Gerar relatórios e gráficos mensais, e por demanda da contratante, de desempenho das Redes;
  
- x. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;
  
- xi. Manter os desenhos e documentações das topologias das Redes atualizadas e completas;
  
- xii. Aplicação pró-ativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
  
- xiii. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
  
- xiv. Atender chamados relativos à infraestrutura de LAN, WAN e WLAN via os mecanismos disponibilizados pela Contratante;
  
- xv. Reportar eventos ocorridos;

- xvi. Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software;
- xvii. Realizar confecção, crimpagem e passagem de cabos de rede;
- xviii. Realizar remoção e instalação física de equipamentos de conectividade em racks;
- xix. Realizar a remoção e conexão de patch cords/pigtails entre switches e patch pannels e DIO's;
- xx. Execução de atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
- xxi. Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas, sejam eles novos ou já implantados no Contratante;
- xxii. Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da Contratante;
- xxiii. Instalação, substituição, remanejamento e gerência de ativos de rede (switches, roteadores, Access points, controladores wireless, etc.) e pontos de acesso;
- xxiv. Organização de ativos de rede na estrutura da rede local;
- xxv. Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
- xxvi. Realização de testes dos links de fibra de interligação entre o prédio sede do TRF5 e seus anexos;
- xxvii. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.);
- xxviii. Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- xxix. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;

xxx. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;

xxxi. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP;

xxxii. Projetar a rede da CONTRATANTE para adoção do protocolo IPv6;

xxxiii. Configurar e administrar soluções de armazenamento e streaming de áudio/vídeo;

xxxiv. Configurar e administrar soluções de videoconferência;

4.3.12 Serviço de Suporte a Sistemas Operacionais (Linux e Microsoft)

4.3.12.1 Principais atividades a serem executadas:

I. Subsidiar os servidores da Contratante quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;

II. Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho;

III. Instalar, configurar e manter novos sistemas operacionais inclusive em ambientes virtualizados em plataformas x86;

IV. Realizar migrações de sistemas operacionais e serviços entre sistemas operacionais;

V. Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando:

a. Diretórios de usuários;

b. Instalação de servidores para bancos de dados, servidores web, analisadores de protocolos, servidores de aplicação, proxies, etc., customizados para tal finalidade;

c. Instalação e gerenciamento de Serviços de Virtualização de Servidores;

d. Serviços de SSH, FTP, Telnet, DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, SELINUX, entre outros;

e. Serviços de gerenciamento de atualizações/patches de sistemas operacionais e aplicações.

VI. Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas operacionais administrados;

- VII. Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
- VIII. Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;
- IX. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- X. Gerar relatórios sobre a disponibilidade dos servidores e serviços e possíveis pontos de falha;
- XI. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de rede;
- XII. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
- XIII. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- XIV. Manter documentação completa e atualizada da instalação e funcionamento dos serviços de rede e sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- XV. Aplicar, de forma pró-ativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais e servidores de rede;
- XVI. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pelo Contratante; Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo Contratante;
- XVII. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- XVIII. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- XIX. Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da Contratante;
- XX. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de serviços de

TI e homologação de equipamentos e softwares;

XXI. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados;

XXII. Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da Contratante;

XXIII. Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais e Servidores de Redes;

XXIV. Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do Tribunal dentro da legalidade.

#### 4.3.13 Serviço de Suporte à Ambiente de Virtualização e Armazenamento

##### 4.3.13.1 Principais atividades a serem executadas:

I. Planejar, propor melhorias, administrar e implantar ambiente de contingência (ex.: Site Recovery Manager – SRM);

II. Criação, configuração e monitoramento de máquinas virtuais;

III. Executar instalações, configurações e updates nos sistemas de virtualização mediante projeto prévio;

IV. Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas de virtualização administrados;

V. Implantar e gerenciar plataforma de VDI (Virtual Desktop Infrastructure);

VI. Implantar e gerenciar plataforma de Cloud;

VII. Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;

VIII. Administrar e configurar os sistemas de virtualização seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;

IX. Administrar solução de gerenciamento de ambiente de virtualização;

X. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de virtualização, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

XI. Gerar relatórios sobre a disponibilidade dos servidores e serviços e possíveis pontos de falha;

XII. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de virtualização;

XIII. Customizar e utilizar software de gerenciamento de virtualização;

XIV. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;

XV. Manter documentação completa e atualizada da instalação e funcionamento dos serviços virtualização, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;

XVI. Aplicar, de forma proativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas de virtualização;

XVII. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários conforme definido pelo Contratante; instalar, configurar e manter serviços demandados pelo Contratante;

XVIII. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

XIX. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;

XX. Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da Contratante. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de

equipamentos e softwares;

XXI. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados;

XXII. Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da Contratante;

XXIII. Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de virtualização;

XXIV. Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do Tribunal dentro da legalidade;

XXV. Definição e criação de arrays, logical drives e mapeamentos nos disk storages;

XXVI. Acompanhamento de chamados abertos junto ao fabricante;

XXVII. Análise, definição e ajustes nas configurações de zoneamento do ambiente SAN, a fim de atender a comunicação entre os storages e os hosts;

XXVIII. Planejamento, definição, configuração, testes, integração do ambiente existente a eventuais novos storages;

XXIX. Migração de dados entre storages atuais, e entre estes e quaisquer eventuais novos storages;

XXX. Planejamento, definição, configuração e ajuste dos recursos de cópia interna dos storages, e cópia externa entre Storages;

XXXI. Gerenciar e administrar solução de virtualização de Storages IBM Spectrum Virtualize;

XXXII. Configuração da alocação de recursos do chassi das Blades e seus componentes, de forma a otimizar o uso, estabilidade e segurança do ambiente;

XXXIII. Atualização de firmwares dos AMMs, módulos LAN, módulos SAN, e quaisquer outros componentes pertinentes dos equipamentos do tipo Blade;

XXXIV. Atualização de firmwares/BIOS das lâminas x86, e seus respectivos componentes, tais como HBAs, NICs, etc;

XXXV. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente de equipamentos do tipo Blade;

XXXVI. Configurações dos recursos providos pelo chassi de Blades para perfeita integração ao ambiente de servidores (físicos ou virtuais) e seus respectivos sistemas operacionais (AIX, Linux, Windows e VMware);

XXXVII. Análise, definição e configuração dos recursos de segmentação de redes (VLAN) e tecnologia de convergência dos módulos LAN Ethernet, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, para os equipamentos do tipo Blade;

XXXVIII. Análise, definição, instalação e configuração dos softwares de gerência inerentes aos chassis das Blades;

XXXIX. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;

XL. Integração, instalação e realocação física (no site principal, secundário e/ou seus anexos) de dispositivos do ambiente Blade, tais como chassis, lâminas, fontes de força, ventiladores/coolers, módulos SAN ou LAN, AMM, memórias, processadores, SFPs e cabos. No caso de uma eventual realocação física entre sites distintos, o TRF5 será o responsável pela logística de transporte dos equipamentos;

XLI. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug;

XLII. Suporte para instalação, configuração e re-configuração dos dispositivos do ambiente SAN;

XLIII. Análise, definição e ajustes nas configurações de zoneamento de switches SAN, a fim de atender a comunicação entre os storages e os hosts;

XLIV. Configuração dos recursos de ISL e de Trunking, entre switches, de forma a otimizar a performance, estabilidade e segurança do ambiente SAN;

XLV. Atualização de firmwares de switches SAN switches e quaisquer outros componentes pertinentes;

XLVI. Análise, definição e ajustes de conectividade de switches SAN com o ambiente;

XLVII. Configurações dos dispositivos SAN para perfeita integração ao ambiente de servidores (físicos ou virtuais) e seus respectivos sistemas operacionais (AIX, Linux e Windows);

#### 4.3.14 Serviço de Suporte ao Ambiente de Backup Corporativo

##### 4.3.14.1 Principais atividades a serem executadas:

I. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema de backup corporativo e seus recursos.

II. Instalação e configuração dos módulos cliente e servidor.

III. Atualização das versões dos componentes (cliente, servidor e módulos adicionais);

IV. Aplicação de patches para correção de bugs e melhorias na versão;

V. Migração de versões dos componentes (cliente, servidor e módulos adicionais).

VI. Integração com produtos suportados (SGBDs, Mail Servers, SOs e hypervisors);

VII. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas;

VIII. Análise e acompanhamento do ambiente identificando gargalos;

IX. Análise, definição, configuração e ajustes nas políticas de backup;

X. Ajustes nas configurações do servidor de backup corporativo para otimizar a utilização das mídias;

XI. Definição das políticas e processo de DRM seguindo as melhores práticas preconizadas pelo mercado;

XII. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas na estrutura do serviço de backup (utilização de pools, Tape Libraries, drives, etc);

XIII. Executar testes periódicos de recovery;

XIV. Análise e identificação de problemas de hardware e software;

XV. Abrir e acompanhar chamados abertos junto ao fabricante;

XVI. Análise e ajustes de performance;

XVII. Análise, planejamento e migração envolvendo o sistema de backup entre servidores distintos (virtuais ou físicos);

XVIII. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;

XIX. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;

XX. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;

XXI. Manter documentação completa e atualizada da instalação e funcionamento dos serviços backup;

XXII. Aplicar, de forma pró-ativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas de backup;

XXIII. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários conforme definido pelo Contratante; instalar, configurar e manter serviços demandados pelo Contratante;

XXIV. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

XXV. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;

XXVI. Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da Contratante;

XXVII. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

XXVIII. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados;

XXIX. Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da Contratante;

XXX. Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de backup;

XXXI. Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do Tribunal dentro da legalidade.

#### 4.3.15 Serviço de Suporte a SGBD MySQL, Oracle e PostgreSQL

##### 4.3.15.1 Principais atividades a serem executadas:

I. Todas as atividades desenvolvidas em servidores de banco de dados deverão ser executadas tanto nos servidores do TRF5 quanto nos servidores das Seções Judiciárias da Justiça Federal da 5ª Região (JFPE, JFPB, JFRN, JFCE, JFSE, JFAL);

a) As atividades desenvolvidas nas Seções Judiciárias deverão ser executadas remotamente, a partir do TRF5, exceto em caso onde a presença do analista seja impreterivelmente in loco que poderão, se necessário, ser executadas nas dependências das Seções Judiciárias.

II. Subsidiar o contratante quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBDs) existentes no ambiente do CONTRATANTE;

III. Subsidiar o contratante quanto à especificação, aquisição e instalação de hardware e software básico (sistema operacional) para instalação de SGBDs;

IV. Subsidiar o contratante quanto à aquisição de ferramentas destinadas à administração dos SGBDs incluindo, mas não se limitando a, soluções de monitoramento e cluster;

V. Propor e auxiliar o contratante na elaboração de projetos para a melhoria das atividades da área;

VI. Prover migração de dados entre bancos de dados distintos ou entre versões distintas de um mesmo banco de dados, conforme necessidade do CONTRATANTE;

VII. Criar os ambientes de bancos de dados de acordo com os requisitos do contratante, respeitando normas e checklists internos;

VIII. Participar, quando solicitado, de reuniões com gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e infraestrutura a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento;

IX. Instalar, configurar, atualizar e manter os SGBDs e produtos correlatos (softwares de monitoramento,

gerenciamento, cluster, etc.);

X. Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com as especificações de NMS do CONTRATANTE, garantindo sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;

XI. Estabelecer e documentar políticas de replicação e backup dos dados armazenados, implantando scripts e agentes necessários para o correto funcionamento, caso necessário;

XII. Realizar proativamente e periodicamente a validação dos bancos de dados após o processo de restauração de backups;

XIII. Realizar restaurações de objetos do banco de dados, contidos nos arquivos tratados na equipe responsável pela política de backup;

XIV. Verificar o tempo de resposta das requisições ao banco de dados e sugerir otimizações;

XV. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento e plena utilização de todos os recursos disponíveis e úteis utilizadas na realização das atividades;

XVI. Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança conforme determinação do CONTRATANTE;

XVII. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBDs do CONTRATANTE;

XVIII. Monitorar a correta configuração dos objetos de banco de dados, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

XIX. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço;

XX. Gerenciar os incidentes relativos aos SGBDs, comunicando as demais áreas principalmente as de atendimento;

XXI. Criar, manter e realizar testes de recuperação de desastres no SGBD, bem como executá-los caso ocorram;

XXII. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempos de resposta;

XXIII. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento e armazenamento dos SGBDs;

- XXIV. Utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas, para implantar o monitoramento contínuo dos SGBDs;
- XXV. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- XXVI. Manter documentação completa de instalação e funcionamento dos SGBDs e demais softwares relacionados do contratante;
- XXVII. Testar e aplicar proativamente atualizações de software, relacionado aos SGBDs;
- XXVIII. Configurar perfis de acesso para os usuários que farão acesso aos bancos de dados, mantendo documentação atualizada;
- XXIX. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;
- XXX. Propor e realizar testes de vulnerabilidades nos ambientes de banco de dados escopo do contrato;
- XXXI. Elaborar os cronogramas de implantações e modificações nos projetos da área, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas;
- XXXII. Elaborar relatórios da área de banco de dados que subsidiem o contratante no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares, como por exemplo, indicadores mensais de memória, processamento, consumo de disco, taxa de crescimento do banco, previsão para investimento futuro;
- XXXIII. Criar e manter scripts de solução de problemas na área de banco de dados, bem como o repositório onde os mesmos são gerenciados;
- XXXIV. Manter os registros de auditoria de dados conforme as políticas definidas pelo contratante, e realizar eventuais consultas não existentes nas aplicações;
- XXXV. Manter o permissionamento dos usuários especiais de banco de dados, tais como os donos de objetos e desenvolvedores;

XXXVI. Executar cargas de dados;

XXXVII. Prestar consultoria às equipes de desenvolvimento, na elaboração dos objetos de banco de dados dos sistemas;

XXXVIII. Criar e manter os objetos dos sistemas no banco de dados de acordo com as especificações das equipes de desenvolvimento.

#### 4.3.16 Serviços de Administração das Soluções em Produção

4.3.16.1 Esse serviço presta-se a realizar a administração do funcionamento em Produção das soluções de Sistemas da Informação da 5ª Região (Serviços da TI do Tribunal). Essa Administração envolve todas as máquinas servidoras constituintes da arquitetura das soluções de sistemas que integram os serviços ofertados pela unidade de Tecnologia da Informação do Tribunal, incluindo, também, a Administração dos Banco de Dados utilizados pelos Sistemas.

4.3.16.2 Além do desempenho específico de cada uma das funções supracitadas, a Administração das Soluções em Produção requer a execução de procedimentos periódicos associados a qualquer uma dessas funções. Um procedimento periódico consiste em uma sequência de ações padronizadas, cuja execução é requerida para que seja garantido o correto e satisfatório funcionamento das Soluções de Sistemas. A Lista de procedimentos juntamente com a indicação dos momentos em que devem ser executados será entregue pela Contratante quando do início dos serviços à Contratada. Essa relação de procedimentos poderá ser modificada, a critério da Contratante, com vistas ao aprimoramento da garantia desejada.

4.3.16.3 As atividades a serem executadas que necessitem de acesso a sistemas ou equipamentos deverão ser previamente autorizadas pelo setor responsável pela administração de tais sistemas/equipamentos, devendo sempre tais acessos serem regidos pelo princípio de privilégio mínimo.

4.3.16.4 Seguem, abaixo, maiores detalhes acerca da abrangência das funções exigidas para a Administração das Soluções em Produção. Envolve todas as máquinas servidoras constituintes da arquitetura das soluções de sistemas que integram os serviços ofertados pela unidade de Tecnologia da Informação do Tribunal.

a) Monitoramento das Soluções de Sistema (Serviços da TI do Tribunal) - serviço responsável por monitorar funcionamento dos Sistemas de Informação (serviços) nas máquinas servidoras em que se encontram instalados e que constituem a arquitetura da solução, abrangendo todos os softwares envolvidos na solução. Faz parte do serviço de monitoramento manter a solução em funcionamento no ambiente de produção e diagnosticar dificuldades que impeçam o seu funcionamento normal. Deve prezar pelo atendimento dos requisitos requeridos para o funcionamento da solução em produção, estando atento tanto ao uso quanto às mudanças nos recursos de processamento, memória, armazenamento em disco, comunicação entre as máquinas da solução, direitos de acesso a pastas e recursos, acesso a serviços de outras soluções (por exemplo, web services), não esquecendo de também prezar pela conectividade necessária (rede local e Internet) e pela preservação da Segurança da Solução entre outros elementos pertinentes. Importante haver

interação com demais equipes de infraestrutura do Tribunal de modo a alertar quanto a possíveis impactos nas soluções monitoradas decorrentes de eventuais intervenções no ambiente de produção. Abrange, também, avaliar registro dos logs de execução existentes nos sistemas e servidores que os hospedam, não esquecendo de avaliar e registrar número de usuários/acessos por unidade de tempo, número de usuários concorrentes, tráfego de dados, enfim, todas as informações relevantes sob a perspectiva de cada Solução. Como dito, o serviço abrange todos os softwares envolvidos na solução, inclusive frameworks e componentes constituintes da arquitetura das soluções, além do próprio Servidor de Aplicações, o qual deve ser apropriadamente configurado, ajustado e administrado para suportar as necessidades requeridas pelas Soluções de Sistemas. Através do monitoramento, privilegia-se a ação preventiva, já que pela detecção prévia de padrão de funcionamento fora da normalidade, evita-se a propagação de eventual falha, cria-se a possibilidade de se atuar na inibição de sua ocorrência e, em último caso, é possível focar esforços na reparação de forma mais rápida.

b) Administração de Dados e de Banco de Dados: serviço responsável por manter e gerenciar os Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados e os próprios Bancos de Dados utilizados pelas Soluções de Sistemas da Informação, cuidando também da manutenção do modelo de dados associado a cada solução de sistema. Abrange a instalação, configuração, monitoramento e resolução de possíveis ocorrências de problemas ou ajustes que se façam necessários para o funcionamento adequado do Sistema Gerenciador de Banco de Dados. Deve também garantir a integridade, segurança, disponibilidade e performance dos Bancos de Dados, bem como solicitar a realização de cópias de segurança (“backup”) para possíveis restaurações em caso de necessidade. Deve atuar tanto no Projeto Lógico quanto Físico das Bases de Dados utilizadas. No que se refere à administração dos dados, além da manutenção do modelo de dados, deve atuar na definição e na garantia dos níveis de integridade e de segurança dos dados, conhecendo os processos de negócio como um todo para que lhe seja possível prezar pela melhor representação do modelo, bem assim ser capaz de definir os dados necessários à obtenção de informações a serem extraídas/exportadas do banco de dados, prezar pela normalização dos dados e definir e promover o uso de padrões de nomenclatura/especificação dos dados (dicionário de dados), a fim de facilitar o seu entendimento e organização.

#### 4.3.17 Serviço de Projetos de Infraestrutura

4.3.17.1 Indicado para chamados cujo objetivo é a execução de projetos no ambiente de TI da CONTRATANTE;

4.3.17.2 Os projetos são caracterizados por demandas de média e alta complexidade que necessitam de maior dedicação de planejamento e acompanhamento, por exemplo, migração de antivírus, configuração de ambiente completo de monitoramento, migração de domínio, migração de sistema de correio eletrônico, etc;

4.3.17.3 Cada projeto deverá ser acompanhado e gerenciado por profissional qualificado como PMP, a exemplo do Coordenador Técnico;

4.3.17.4 O profissional alocado para o gerenciamento do projeto deverá utilizar o PMBOK como padrão para geração de documentação, adaptando o mesmo (PMBOK) para as necessidades e estrutura do

CONTRATANTE;

4.3.17.5 A CONTRATANTE solicitará reunião para discussão dos objetivos do PROJETO que deverá acontecer no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após esta solicitação;

4.3.17.6 Todos os serviços demandados deverão ser executados somente após a emissão de Ordens de Serviços (OS), com a obrigatória autorização pelo CONTRATANTE;

4.3.17.7 A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante e pelo gestor da CONTRATANTE;

4.3.17.8 Antes do fechamento de cada suporte a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado;

4.3.17.9 Um suporte encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

4.3.17.10 O cronograma estimado no plano de projeto deverá ser utilizado como base de Nível Mínimo de Serviço (NMS) e, caso seja descumprido, observando-se causas supervenientes, a CONTRATADA poderá sofrer com as devidas penalidades de não cumprimento de Níveis de Serviço;

4.3.17.11 A CONTRATADA deverá considerar que os projetos (ex.: migrações de domínio, servidores de firewall, servidores de arquivos etc.) deverão ser executados, sem que acarrete prejuízos para o NMS tanto do projeto, quanto dos chamados de suporte a usuários e infraestrutura. As fases que necessitem de parada ou migração de serviços deverão ser executadas fora do horário normal de expediente;

4.3.17.12 Os projetos aqui citados deverão ser acompanhados e gerenciados pelo Coordenador Técnico ou algum substituto com qualificações semelhantes.

#### 4.4 Serviço de Monitoramento

##### 4.4.1 Monitoramento da Performance de Servidores

4.4.1.1 Monitoramento remoto e proativo da performance de Servidores, através da medição e verificação

periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente;

4.4.1.2 Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do servidor, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e “sizing” da infraestrutura com disponibilização de relatórios que podem ser utilizados para auditoria interna ou externa, verificando se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os SLAs contratados;

4.4.1.3 Implementação dos indicadores de performance acordados com o cliente para os servidores previstos no escopo;

4.4.1.4 Monitoramento da performance dos servidores, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (thresholds);

4.4.1.5 Detecção proativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os SLA's sejam violados;

4.4.1.6 Disponibilização de acesso via web “One Click” para visualização de relatórios de performance, tendências e gráficos;

4.4.1.7 Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o cliente, incluindo recomendação e medidas apropriadas;

4.4.1.8 Monitoramento da carga atual do servidor e fornecimento de informações para a utilização na determinação de requerimentos futuros de capacidade;

4.4.1.9 Notificação ao cliente de qualquer alteração física ou lógica no servidor para assegurar os níveis de performance definidos.

4.4.1.10 Monitoramento de performance e tendência de variáveis típicas, conforme a disponibilidade da MIB do fabricante;

4.4.1.11 Atividades realizadas em conjunto CONTRATADA E CONTRATANTE:

a. Definir o nível de prioridade das severidades e procedimentos de escalção associados.

b. Definir procedimentos de alertas, notificação e escalação.

#### 4.4.2 Monitoramento da Performance de Redes LAN e WAN

4.4.2.1 Este serviço consiste no monitoramento remoto, reativo e proativo dos ativos de rede LAN e WAN, através da medição e verificação periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente. Também identifica tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da rede e de seus serviços de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e “sizing” da infraestrutura com disponibilização de relatórios que podem ser utilizados para auditoria interna ou externa, verificando se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os SLAs contratados;

4.4.2.2 Implementação dos indicadores de performance acordados com o cliente para os ativos de rede LAN e WAN previstos no escopo;

4.4.2.3 Monitoramento da performance dos ativos de rede LAN e WAN, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (thresholds);

4.4.2.4 Detecção proativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os SLA's sejam violados ou percebidos pelos usuários;

4.4.2.5 Notificação ao cliente, via e-mail ou SMS, quando os ativos de rede estiverem abaixo dos níveis de performance previamente definidos;

4.4.2.6 Disponibilização de acesso via web “One Click” para visualização de relatórios de performance, tendências e gráficos;

4.4.2.7 Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o cliente, incluindo recomendação e medidas apropriadas;

4.4.2.8 Monitoramento da carga atual da rede e fornecimento de informações para o cliente utilizar na determinação de requerimentos futuros de capacidade;

4.4.2.9 Notificação ao cliente de qualquer alteração física ou lógica na rede para assegurar os níveis de performance definidos;

4.4.2.10 As variáveis de monitoramento de performance dependem da disponibilidade das MIB's pelo fabricante do roteador ou switch;

#### 4.4.3 Monitoramento de Servidores

4.4.3.1 Este serviço consiste no monitoramento remoto, reativo e proativo do servidor (hardware e interfaces físicas) através do recebimento de alarmes gerados no ambiente do cliente. Este serviço monitora o hardware do servidor, detecta as falhas e executa rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade do sistema;

4.4.3.2 Monitoramento proativo de incidentes no hardware (componentes físicos) do servidor em tempo real;

4.4.3.3 Identificação, classificação, priorização, notificação resolução e escalção das falhas nos servidores monitorados;

4.4.3.4 Recebimento e processamento de alarmes, através de 'polling' aos equipamentos monitorados;

4.4.3.5 Correlação e gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos;

4.4.3.6 Identificação da causa raiz;

4.4.3.7 Coordenação das atividades técnicas e intervenções remotas em caso de falhas. As intervenções remotas serão baseadas em scripts de atendimento desenvolvidos com o auxílio da CONTRATANTE, quando aplicáveis a esse nível de atendimento;

4.4.3.8 Registro e abertura de incidente no Service Desk, para identificar a causa raiz e tomar as medidas de resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de mudança do cliente e potencial de impacto na disponibilidade do serviço;

4.4.3.9 Visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do SLA online via Web pelo cliente;

4.4.3.10 Geração e fornecimento de relatórios mensais via web;

4.4.3.11 Escalonamento para equipes de suporte de 2o e 3o nível, dentre outras especificadas pelo cliente;

4.4.3.12 Monitoramento das seguintes variáveis:

- a. Status da CPU (processadores).
- b. Falhas nas Interfaces de rede I/O.
- c. Falhas nos HDs.
- d. Status de ocupação de memória e espaço em disco.
- e. Falhas nas fontes de alimentação.
- f. Alarmes de temperatura (se disponível via SNMP).

4.4.4 Monitoramento de Redes LAN e WAN

4.4.4.1 Este serviço consiste no monitoramento remoto e proativo de falhas na infraestrutura de rede LAN e WAN. O monitoramento dos ativos de rede IP, tais como roteadores, switches e gateways, é realizado através do protocolo SNMP e Agente de monitoramento. Este serviço monitora os ativos de rede, detecta as falhas e executa rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade de um serviço;

4.4.4.2 Monitoramento proativo de incidentes nos ativos de rede LAN e WAN em tempo real;

4.4.4.3 Identificação, classificação, priorização e notificação de falhas nos ativos de rede;

4.4.4.4 Recebimento e processamento de alarmes, através de “polling” aos equipamentos monitorados;

4.4.4.5 Correlação e gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos.

4.4.4.6 Identificação da causa raiz;

4.4.4.7 Coordenação das atividades técnicas e intervenções remotas em caso de falhas;

4.4.4.8 Visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do SLA online via Web pelo cliente;

4.4.4.9 Geração e fornecimento de relatórios mensais via web;

4.4.5 Monitoramento de Aplicações WEB

4.4.5.1 Aplicação Funcional: Monitoramento de ações de usuário em aplicações, ex.: log na ferramenta, execução de procedimentos na aplicação, através simulação, por BOT;

4.4.5.2 Monitoramento de banco de dados: Monitoramento de Querys, Consumo de cpu por aplicação, tempo de execução, Jobs, locks, Sessões);

4.4.5.3 Disponibilidade do Site: A ferramenta de monitoramento verifica a disponibilidade do site através de sua acessibilidade;

4.4.5.4 Tempo de Resposta: Monitoramento do tempo que leva para o site responder a uma solicitação, identificando problemas de latência;

4.4.5.5 Códigos de Status HTTP: Monitora os códigos de resposta HTTP, como 200 (OK), 404 (Página Não Encontrada) e 500 (Erro Interno do Servidor);

4.4.5.6 Monitoramento de Conteúdo: A ferramenta de monitoramento verifica se um conteúdo específico está presente ou ausente em uma página web, através de palavra-chave;

4.4.5.7 Elementos da Página: Monitoramento de elementos interativos, como botões e links, para garantir que eles estejam funcionando;

4.4.5.8 Monitoramento de SSL/TLS: Monitoramento da validade do certificado SSL/TLS e alerta sobre expirações iminentes;

4.4.5.9 Análise de Logs: Monitora e analisa os logs de servidores web em busca de erros, tentativas de invasão ou eventos incomuns;

4.4.5.10 Análise de Desempenho ao Longo do Tempo: Cria gráficos e relatórios para análise histórica de desempenho do site;

4.4.5.11 O alerta deverá ser gerado de forma automática para as áreas de atendimentos definidas pela contratante;

4.4.5.12 Monitoramento das portas utilizadas da aplicação.

#### 4.4.6 Monitoramento de Banco de Dados

4.4.6.1 Este serviço consiste no monitoramento do desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

4.4.6.2 Monitoramento de Integridade dos Dados: verificar a integridade dos dados para garantir que não haja corrupção nos dados armazenados;

4.4.6.3 Monitoramento de replicação e alta disponibilidade: acompanhar o status da replicação para garantir a consistência dos dados em ambientes de alta disponibilidade, além disso, monitorar a latência de replicação para identificar possíveis problemas de sincronização entre servidores;

4.4.6.4 Monitoramento do SEGBD e respectivo servidor: disponibilidade, memória, espaço em disco, ASM, UP Time, processos, interface de rede, queries, consumo de CPU por aplicação, tempo de execução, jobs, locks, sessões;

4.4.6.5 Monitoramento de segurança: acompanhar as atividades de administração do banco de dados para identificar potenciais violações de segurança; monitorar atividades de login para detectar tentativas de acesso não autorizado; verificar e auditar o acesso aos dados sensíveis para garantir a conformidade com regulamentos de segurança e privacidade; monitoramento proativo de incidentes nos SEGBD em tempo real;

4.4.6.6 Monitoramento de backups dos SEGBD: monitorar a consistência dos backups e a execução regular;

4.4.6.7 Análise de Logs: monitorar e analisar os logs dos SGBD em busca de erros, tentativas de invasão ou eventos incomuns;

#### 4.4.7 Outros Monitoramentos

##### 4.4.7.1 Servidores Windows

1. Disponibilidade
2. Processamento
3. Memória
4. Disco
5. UP Time
6. Processos e serviços sem script
7. Leitura de disco – comprimento de fila
8. Perda de pacote
9. Análise de capacidade
10. Interfaces de rede

#### 4.4.7.2 Servidores Linux

1. Disponibilidade
2. Diretórios
3. CPU
4. Swap
5. Memória
6. Serviços e Processos sem script
7. IO
8. UP Time
9. Verificação do password/etc
10. Análise de capacidade
11. Interfaces de rede

#### 4.4.7.3 Switches / Roteadores

1. UP time
2. Perda de pacotes
3. Latência
4. Interfaces de UP link
5. Tráfego de rede
6. Disponibilidade de portas
7. Erros de pacotes
8. Informações do equipamento
9. CPU / Memória / Temperatura (depende de MIBs)

#### 4.4.7.4 Firewall

1. UP time
2. Perda de pacotes
3. Latência
4. Interfaces de UP link
5. Tráfego de rede
6. Disponibilidade de portas
7. Erros de pacotes
8. Informações do equipamento
9. CPU / Memória / Temperatura (depende de MIBs)
10. Quantidade de conexões (depende de MIBs)
11. VPN (depende de MIBs)
12. IPS (depende de MIBs)

#### 4.4.7.5 Virtualizadores

1. Quantidade de VMs
2. CPU
3. Memória
4. Datastores
5. Descoberta de Hypervisor e VMs (VMWARE)
6. Portas

#### 4.4.7.6 Circuito de Dados

1. Latência
2. Perda de pacote
3. Jitter
4. Disponibilidade
5. Monitoramento no equipamento de chegada do LINK

#### 4.5 PERFIS PROFISSIONGRÁFICOS

4.5.1 A seguir estão relacionadas exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto dessa contratação. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva das certificações exigidas, no prazo de até 15 (quinze) dias a contar da data de assinatura do instrumento contratual (Fase de Planejamento). Esse prazo poderá ser prorrogado a critério da CONTRATANTE, que analisará a justificativa da CONTRATADA para a prorrogação de prazo e decidirá a respeito da aceitação da eventual prorrogação.

4.5.1.1 Não poderá haver somatório de certificações, por vários profissionais, para atender um mesmo perfil. Ou seja, se o perfil exige as certificações X, Y e Z, o profissional (único) que irá atender esse perfil deverá ter TODAS as três certificações (X, Y e Z).

4.5.1.2 O Tribunal se reserva ao direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

4.5.1.3 O TRF5 poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

4.5.1.4 De forma a não onerar a contratação para as partes, durante período de férias de profissional, não haverá a necessidade de substituição/complementação de jornada pela dupla de mesmo perfil, ou qualquer outro equivalente. O integrante de perfil cuja dupla se encontre em usufruto de férias deverá cumprir seu horário regular, podendo, todavia, ser acionado para o exercício de serviço extraordinário, em cobertura pelo contrato e sem ônus à contratante.

4.5.1.5 Durante as férias do perfil Coordenador Técnico, suas atividades poderão ser exercidas provisoriamente pelo perfil Supervisor, e vice-versa. Do mesmo modo, as atividades do perfil Técnico de Suporte de Redes poderão ser assimiladas pelo perfil de Redes em períodos equivalentes.

4.5.1.6 Importante que exista na equipe de analistas, profissionais que possuam nível intermediário (conversação técnica) em língua inglesa pelas eventuais necessidades de contato com suporte técnico de fabricantes que atendem apenas no idioma inglês.

4.5.1.7 Todos os certificados apresentados devem estar dentro do prazo de validade e devem ser mantidos válidos durante todo período de prestação dos serviços contratados.

4.5.1.8 Em casos de substituições, por demissão ou a pedido e a critério do Gestor, um integrante de cada perfil, com experiência comprovada, poderá ser contratado sem todas as certificações. Neste caso, o gestor arbitrará o prazo para regularização, levando em consideração o grau de exigência da certificação.

#### 4.5.2 Analista de Infraestrutura de Backup

4.5.2.1 Formação: Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

4.5.2.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

- I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- II. Usar de Linguagem adequada;
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- IV. Ser proativo;

4.5.2.3 Conhecimento Técnico

- I. Possuir experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses nas ferramentas de backup [IBM Spectrum Protect] e [Veritas Netbackup], comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;
- II. Conhecimentos em redes de computadores;

4.5.2.4 Certificações Obrigatórias:

- I. ITIL Foundation for Service Management ou superior
- II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
- III. IBM Spectrum Protect V8.1 Administration ou cert. equivalente do produto - 40h

4.5.2.5 Treinamentos:

- I. Veritas NetBackup 8.1.2 Administração ou superior
- II. Privacy and Data Protection Essentials PDPE baseada na LGPD

4.5.3 Analista de Redes

4.5.3.1 Formação: Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou equivalente;

4.5.3.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- II. Usar de Linguagem adequada;
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- IV. Ser proativo;

4.5.3.3 Conhecimento Técnico:

- I. Possuir experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de ativos de redes

(switches) e links de comunicação de dados, comprovada por declaração de empresa(s) e/ou órgão(s) onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando em gerência de redes e links de comunicação de dados;

II. Conhecimentos em redes LAN;

III. Conhecimentos em redes com switches Extreme ou similar.

#### 4.5.3.4 Certificações Obrigatórias:

- I. ITIL Foundation for Service Management ou superior -
- II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
- III. CCNA - Cisco Certified Network Associate
- IV. Cisco Certified Specialist – Enterprise Core

#### 4.5.3.5 Treinamentos

- I. GPON- 24h
- II. Furukawa GPON Laserway – provisioning Nokia - Mínimo de 8h
- III. Solarwinds Orion - Mínimo de 8h
- IV. Aruba Airwave - Mínimo de 8h
- V. Privacy and Data Protection Essentials PDPE baseada na LGPD
- VI. Análise de Rede com a Ferramenta Wireshark ou similar de, no mínimo, 8h

#### 4.5.4 Analista de Virtualização e Armazenamento

4.5.4.1 Formação: Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

#### 4.5.4.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- II. Usar de Linguagem adequada;
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- IV. Ser proativo;

#### 4.5.4.3 Conhecimento Técnico

I. Possuir Experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses em administração de solução VMWare VSphere comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some

os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;

II. Possuir Experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses em administração de solução de armazenamento do tipo Storage, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;

III. Conhecimentos em redes de computadores;

IV. Experiência em VMware Horizon 8;

#### 4.5.4.4 Certificações Obrigatórias:

I. ITIL Foundation for Service Management ou superior

II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001

III. VMWare Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) versão 8.x ou mais atual equivalente

IV. DELL Storage Networking Foundations ou similar

#### 4.5.4.5 Treinamentos

I. Privacy and Data Protection Essentials PDPE baseada na LGPD

II. Ferramenta Switch SAN , no mínimo, 24h ou certificação equivalente do produto

#### 4.5.5 Analista Linux

4.5.5.1 Formação: Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

#### 4.5.5.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;

II. Usar de Linguagem adequada;

III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

IV. Ser proativo;

#### 4.5.5.3 Conhecimento Técnico

I. Possuir Experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses em administração de sistemas operacionais Linux server, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;

II. Conhecimentos em redes de computadores;

#### 4.5.5.4 Certificações Obrigatórias:

I. ITIL Foundation for Service Management ou superior

- II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
- III. Red Hat Certified Engineer (RHCE) ou LPI 2 ou mais atual equivalente.

#### 4.5.5.5 Treinamento:

- I. Privacy and Data Protection Essentials PDPE baseada na LGPD
- II. Red Hat OpenShift Administration I (DO180)
- III. LinuxFoundationX: Introduction to Kubernetes

#### 4.5.6 Analista MICROSOFT

4.5.6.1 Formação: Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

#### 4.5.6.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- II. Usar de Linguagem adequada;
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- IV. Ser proativo;

#### 4.5.6.3 Conhecimento Técnico

- I. Possuir Experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses em administração de sistemas Microsoft Windows Server 2016 ou superior e Exchange Server 2016 ou superior, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;
- II. Conhecimentos em redes de computadores;

#### 4.5.6.4 Certificações Obrigatórias:

- I. ITIL Foundation for Service Management ou superior
- II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
- III. MCSA: Windows Server 2016 ou MS Windows Server Hybrid Administrator Associate mais atual equivalente
- IV. Microsoft MCTS: Exchange Server 2016 ou MS 365 Administrator Associate ou mais atual equivalente
- V. MS-700: Managing Microsoft Teams

#### 4.5.6.5 Treinamento:

- I. Privacy and Data Protection Essentials PDPE baseada na LGPD

#### 4.5.7 Analista de Banco de Dados (MySQL, Oracle, PostgreSQL e SQL Server)

4.5.7.1 Formação: Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

4.5.7.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- II. Usar de Linguagem adequada;
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- IV. Ser proativo.

4.5.7.3 Conhecimento Técnico:

- I. Possuir experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) meses em administração de SGBD PostgreSQL, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;
- II. Possuir Experiência mínima obrigatória de 24 (vinte e quatro) em administração de SGBD Oracle Server 11g ou superior, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o técnico tenha trabalhado (que some os 24 meses), atuando nas soluções supracitadas;
- III. Conhecimentos nas edições MySQL Enterprise;
- IV. Conhecimentos nas edições Microsoft SQL Server;
- V. Conhecimentos em redes de computadores.

4.5.7.4 Certificações Obrigatórias:

- I. ITIL Foundation for Service Management ou superior;
- II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001;
- III. Oracle Database 11g Administrator Certified Professional (OCP) ou superior.

4.5.7.5 Treinamento Obrigatório:

- I. Treinamentos PostgreSQL cujo somatório das cargas horárias seja, no mínimo, 40h (quarenta) horas;
- II. Treinamento em MySQL for Database Administrators (MySQL Enterprise Edition 5.7 ou superior), que pode ser substituído por certificação MySQL Database Administrator;
- III. Treinamento em Oracle Certified Professional (OCP) oficial, com carga horária mínima de 40h;
- IV. Privacy and Data Protection Essentials PDPE baseada na LGPD.

#### 4.5.8 Coordenador Técnico de 3º Nível

4.5.8.1 Este perfil não poderá acumular as funções de outro perfil (dedicação exclusiva) em virtude do volume de serviços inerentes às suas atribuições;

4.5.8.2 Formação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

4.5.8.3 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- I. Administrar conflitos;
- II. Comprometimento com prazos e qualidade;
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- IV. Gerenciamento e pessoas;

4.5.8.4 Conhecimento Técnico

- I. Experiência mínima de 60 (sessenta) meses comprovada na função de gerente de projetos de TI e/ou supervisor de equipe de infraestrutura de TI, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o coordenador tenha trabalhado (que some os 60 meses), atuando nas soluções supracitadas;
- II. Conhecimento em gerenciamento de projetos;

4.5.8.5 Certificações:

- I. ITIL Foundation for Service Management ou superior ITIL Foundation for Service Management ou superior
- II. Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
- III. Data Protection Officer
- IV. Integrator in Secure Cloud Services
- V. PMI-PMP ou PMI-ACP, ou mais atual equivalente

4.5.8.6 Treinamentos:

- I. Ferramentas Ágeis [SCRUM] - 20h ou Certificação PSPO/KAMBAM ou equivalente do produto
- II. Treinamento Excel Especialista - 40h ou Certificação Microsoft MOS-200

4.5.9 Supervisor Técnico de Infraestrutura (função cumulativa obrigatória)

4.5.9.1 Este perfil deverá ser acumulado por um dos perfis referenciados deste termo de referência exceto de Analista de Banco de Dados

4.5.9.2 Formação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

4.5.9.3 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- I. Administrar conflitos;
- II. Comprometimento com prazos e qualidade;

III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

IV. Gerenciamento e pessoas;

#### 4.5.9.4 Conhecimento Técnico

V. Experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses comprovada na função de gerente de projetos de TI e/ou supervisor/responsável técnico de equipe de infraestrutura de TI, comprovada por declaração de empresas e/ou órgãos onde o supervisor tenha trabalhado (que some os 36 meses), atuando nas soluções supracitadas;

VI. Conhecimento em gerenciamento de projetos;

#### 4.5.9.5 Certificações:

I. ITIL Foundation for Service Management ou superior.

II. Treinamento, com carga horária mínima de 40h (quarenta horas), em gerenciamento de projetos, que pode ser substituído por certificação PMP ou CAPM.

III. Treinamento em Gestão de Pessoas

IV. Treinamento Avançado em Microsoft Excel

#### 4.5.10 Supervisor Técnico de Banco de Dados (função cumulativa obrigatória)

4.5.10.1 Este perfil deverá ser acumulado por um dos Analistas de Banco de Dados Suporte, desde que atendendo na íntegra aos requisitos abaixo.

4.5.10.2 Formação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou equivalente.

#### 4.5.10.3 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

I. Administrar conflitos;

II. Comprometimento com prazos e qualidade;

III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

IV. Gerenciamento e pessoas;

#### 4.5.10.4 Conhecimento Técnico

I. Experiência mínima de 06 (seis) meses comprovada na função de gerente de projetos de TI e/ou supervisor/responsável técnico de equipe de infraestrutura de TI;

II. Conhecimento em gerenciamento de projetos;

#### 4.5.10.5 Certificações:

I. ITIL Foundation for Service Management ou superior;

II. Certificado Oracle Database 11g Administrator Certified Professional (OCP) ou superior.

#### 4.5.10.6 Treinamento Obrigatório:

I. Treinamento, com carga horária mínima de 40h (quarenta horas), em gerenciamento de projetos, que pode ser substituído por certificação PMP ou CAPM.

II. Treinamento em Gestão de Pessoas

III. Treinamento Avançado em Microsoft Excel

#### 4.5.11 NOC - Operação e monitoramento 24x7

4.5.11.1 Durante a execução deste serviço a equipe que compõe o centro de monitoramento deve possuir, dentre os membros, os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

4.5.11.2 Formação: Ensino superior concluído ou em andamento, todos os profissionais.

4.5.11.3 Capacitação:

I. Solução de backup automatizada, carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso para todos os profissionais;

II. Gerenciamento de redes de computadores, carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso para todos os profissionais;

III. Curso de ITIL V3 ou superior, carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso para todos os profissionais;

IV. Uso de ferramentas de monitoração (zabbix ou similar), carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso para todos os profissionais;

4.5.11.4 Conhecimento técnico

I. Experiência mínima de 12 (doze) meses como analista de monitoramento

II. Instalação, configuração e administração de soluções de monitoramento;

III. Instalação, configuração, administração e utilização de softwares de visualização de dados e geração de gráficos;

IV. Análise preditiva de capacidade e desempenho.

4.5.11.5 Certificações:

I. Certificação Zabbix Certified User (ZCU), no mínimo, um profissional da equipe

II. Certificação Zabbix Certified Specialist (ZCS), no mínimo, um profissional da equipe

## 4.6 FASES DE IMPLANTAÇÃO

#### 4.6.1 Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais (Kick-off)

4.6.1.1 A Reunião de Kick-Off será a primeira atividade envolvendo o TRF5 e a CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 05(cinco) dias úteis após a assinatura do contrato com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

4.6.1.2 A Reunião de Kick-Off deverá ser realizada com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a serem designados pela Administração do TRF5.

4.6.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar durante a reunião, para aprovação do TRF5, o seu Plano de Implantação de Serviços, contemplando:

- I. Escopo;
- II. Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);
- III. Análise de Riscos;
- IV. Plano de Contingência;
- V. Plano de Comunicação e Divulgação; e
- VI. Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação dos serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma;

4.6.2 Fase de Planejamento (finalizado em até 15 dias consecutivos após a assinatura do contrato podendo ser prorrogado por até mais 15 dias, cabendo a CONTRATANTE essa decisão)

4.6.2.1 Durante o período da Fase de Planejamento, a CONTRATADA deverá providenciar o fornecimento dos recursos necessários, alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado;

4.6.2.2 Na Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

I. Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI do TRF5 e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TRF5;

II. Aquisição de fardamento (opcional) e crachá para os analistas;

III. Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação dos serviços;

IV. Elaboração dos modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos;

V. Comprovação da documentação dos analistas que serão alocados no projeto. Durante esse mesmo período, a CONTRATADA deverá manter entendimento junto ao TRF5 para que este lhe disponibilize o ambiente físico para a execução dos serviços, a infraestrutura elétrica e lógica (cabearno 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 consonância com o Plano de Implantação dos Serviços previamente aprovado. O prazo máximo para o início da execução dos serviços é de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até mais 15 dias, cabendo a CONTRATANTE essa decisão de prorrogação. A contratada poderá iniciar os serviços com até 80% de todas (somatório) as certificações, cursos e treinamentos exigidos e deverá apresentar as faltantes em até 90 (noventa) dias após o início dos serviços, quando deverá ter 100% das certificações exigidas. Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando um Relatório de Planejamento, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 01(um) dia útil, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 03 (três) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição. Fase de Transição (finalizada em até 15 dias após o início dos serviços)

4.6.2.3 Uma vez atendidos aos requisitos da fase anterior, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência.

4.6.2.4 O atendimento na fase de transição deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência devendo a CONTRATADA atingir 70% (setenta por cento) de cada meta constantes das especificações técnicas.

4.6.2.5 O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. 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.

4.6.2.6 Caso haja renovação contratual, não haverá nova Fase de Transição.

4.6.2.7 Nessa fase a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pelo TRF5 e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.

4.6.2.8 Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios.

#### 4.6.3 Fase de Operação (até o final da vigência do contrato)

4.6.3.1 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 de serviço estabelecidos.

4.6.3.2 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.

#### 4.6.4 Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual)

4.6.4.1 A Fase de Encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

4.6.4.2 A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato.

4.6.4.3 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 de tempo 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 Gerenciamento de Riscos, 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; e

V. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

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

#### 4.6.5 Cronograma Macro de Implantação

Item Descrição Início da Atividade Conclusão  
(prazo máximo) Entregáveis

1 Fase de Planejamento: A partir da assinatura do Contrato - 15 (quinze) dias a partir da assinatura do Contrato podendo ser prorrogado por até mais 30 dias, cabendo a CONTRATANTE essa decisão.

1. Plano de Implantação
2. Treinamento da equipe
3. Comprovações da equipe técnica.

2 Fase de Transição: A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento. Caracteriza-se pelo início dos serviços. 15 (quinze) dias após o início dos serviços. 1. Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais.

3 Fase de Operação A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição. Término da vigência contratual. 1. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados.

4 Fase de Encerramento dos Serviços Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do Contrato. Término da vigência contratual.

1. Plano de Encerramento dos Serviços.
2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.
3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o TRF5 e/ou nova contratada.

#### 4. Devolução dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE.

4.6.5.1 Observação: Caso algum dos marcos citados acima caírem em sábados, domingos ou feriados, será adotado o primeiro dia útil subsequente para cumprimento das ações expostas.

4.6.5.2 Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará na adoção, por parte da CONTRATANTE, das sanções previstas na seção “Sanções Aplicáveis”.

4.6.5.3 A CONTRATADA deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente aprovado pela CONTRATANTE, tendo como data marco a assinatura do contrato, para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos no projeto.

4.6.5.4 Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhado para a CONTRATANTE para que sejam aceitas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso.

4.6.5.5 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, mitigação de riscos e atendimento de prazos, 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 dilate o prazo inicial da Fase de Operação.

#### 4.7 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

4.7.1 A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão os Níveis Mínimos de Serviços entre o TRF5 e a CONTRATADA, conforme o Anexo I-A deste Termo de Referência;

4.7.2 A frequência de aferição/atesto dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela contratada do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato;

4.7.3 Os incidentes, problemas e requisições, para fins de NMS serão tratados aqui apenas como “solicitações”;

4.7.4 A meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

4.7.5 Excetuando-se os chamados de prioridade CRÍTICA, que só serão interrompidos mediante autorização formal da gestão do contrato, os tempos de atendimento dos chamados serão interrompidos nos fins de semana, feriados nacionais e nos horários de sobreaviso;

4.7.6 Todos os chamados podem ser interrompidos, a qualquer tempo, com autorização formal da gestão do contrato;

4.7.7 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda (quando feito pela CONTRATADA) ou quando da chegada da demanda ao conhecimento da CONTRATADA (sistema de service desk, email, telefone, etc.);

4.7.8 As demandas deverão ser registradas no sistema de service desk fornecido pela CONTRATANTE antes do início efetivo do atendimento;

4.7.9 No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da contratada (no caso de um equipamento que se encontra sob 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 do contrato;

4.7.10 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;

4.7.11 Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;

4.7.12 Os NMS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto ao TRF5;

4.7.13 A análise dos resultados destas avaliações pelo TRF5 poderá resultar em penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho;

4.7.14 NMS - Suporte Remoto e Presencial de 3º Nível:

4.7.14.1 O tempo máximo de resolução das solicitações encaminhadas pelos usuários de TI do TRF5, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução da solicitação deverá seguir a seguinte tabela de severidade:

Item Indicadores de níveis de serviço Fórmula de cálculo Unidade de medida Meta exigida

01 Índice de solicitações resolvidas em até 30 minutos (Total de solicitações resolvidas em até 30 min. do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100 % >= 75

02 Índice de solicitações resolvidas em até 1 hora (Total de solicitações resolvidas em até 1 hora do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100 % >= 85

03 Índice de solicitações resolvidas em até 4 horas (Total de solicitações resolvidas em até 4 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100 % >= 90

04 Índice de solicitações resolvidas em até 12 horas (Total de solicitações resolvidas em até 12 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100 % >= 95

05 Índice de solicitações resolvidas em até 24 horas (Total de solicitações resolvidas em até 24 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100 % >= 98

06 Índice de solicitações resolvidas em até 48 horas (Total de solicitações resolvidas em até 48 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100 % = 100

07 Índice de solicitações registradas no sistema de service desk a partir do recebimento da demanda (Total de solicitações recebidas por email e registradas em até 30 (trinta) minutos no sistema de service desk / Total de solicitações recebidas por email para registro no sistema de service desk) x 100 % =100

4.7.15 NMS – Sustentação ao ambiente de infraestrutura:

4.7.15.1 O tempo máximo de resolução das solicitações de infraestrutura, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução da solicitação deverá seguir a seguinte tabela de severidade:

Item Indicadores de níveis de serviço Fórmula de cálculo Unidade de medida Meta exigida

01 Índice de solicitações resolvidas em até 2 horas do seu recebimento (Total de solicitações resolvidas em até 2 horas do seu recebimento (no mês) / Total de solicitações recebidas (no mês)) x 100 % >= 50

02 Índice de solicitações resolvidas em até 6 horas do seu recebimento (Total de solicitações resolvidas em até 6 horas do seu recebimento (no mês) / Total de solicitações recebidas (no mês)) x 100 % >= 60

03 Índice de chamados resolvidos em até 24 horas do seu recebimento (Total de solicitações resolvidas em até 24 horas do seu recebimento (no mês) / Total de solicitações recebidas (no mês)) x 100 % >= 95

04 Índice de chamados resolvidos em até 48 horas do seu recebimento (Total de solicitações resolvidas em até 48 horas do seu recebimento (no mês) / Total de solicitações recebidas (no mês)) x 100 % =100

05 Índice de cumprimento dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço de Projeto (Total de Projetos finalizados nos prazos estabelecidos) no mês / Total de projetos com prazos de finalização estabelecidos (no mês)) X100 % >=100

06 Índice de solicitações registradas no sistema de service desk a partir do recebimento da demanda (Total de solicitações recebidas por email e registradas em até 30 (trinta) minutos no sistema de service desk / Total de solicitações recebidas por email para registro no sistema de service desk) x 100 % =100

4.7.15.2 Caso a solicitação não tenha sido registrada no sistema, os prazos começarão a contar do momento do pedido.

#### 4.8 ORDEM DE SERVIÇO (Para Serviços de Projetos)

4.8.1 Todos os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser registrados em uma Ordem de Serviço, que deverá conter o obrigatório aceite pelo CONTRATANTE;

4.8.2 Caso haja alguma demanda de urgência, por exemplo, chamado de prioridade crítica estendido após horário do expediente, a contratada deverá comunicar/registrar o fato junto ao gestor do contrato para que na homologação do serviço os ajustes sejam efetivados;

4.8.3 Nas Ordens de Serviços deverão constar, obrigatoriamente:

- I. Número de Controle: em ordem sequencial, reinicializados a cada novo ano;
- II. Área Demandante: que deverá assinar a solicitação e o aceite das atividades;
- III. Objetivo da Tarefa: definição das expectativas e justificativas para realização das atividades;
- IV. Data de início e conclusão das atividades: período das atividades realizadas;
- V. Listagem das Atividades realizadas;
- VI. Resultado e Nível de Qualidade definido para a tarefa;
- VII. Glosa e Penalidades, em caso de descumprimento, e de acordo com a previsão contratual;
- VIII. Responsáveis pela fiscalização e autorização na CONTRATANTE;
- IX. Responsável pelo aceite na CONTRATADA.

4.8.4 A Ordem de Serviços somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante e pelo gestor da CONTRATANTE;

4.8.5 Antes do fechamento de cada suporte a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado;

4.8.6 Um suporte sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamando, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções.

#### 4.9 LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.9.1 As ações necessárias à execução dos serviços de atendimento e suporte de 3º nível serão executadas de forma híbrida - remotamente ou nas dependências da CONTRATANTE. Os atendimentos às Seções Judiciárias serão feitos remotamente.

LOCAL ENDEREÇO:

EDIFÍCIO SEDE E AMPLIAÇÃO Av. Cais do Apolo, s/n – Edf. Ministro Djaci Falcão - Bairro do Recife - Recife / PE - CEP: 50030-908;

EDIFÍCIO ANEXO I – ESMAFE Av. Cais do Apolo, s/n - Escola de Magistratura - Bairro do Recife - Recife / PE - CEP: 50030-908

JFPE - Av. Recife, Fórum Ministro Artur Marinho, 6250 - Jiquiá, Recife - PE, 50865-900;

JFPB - R. João Teixeira de Carvalho, 480 - Pedro Gondim, João Pessoa - PB, 58031-900;

JFRN - R. Dr. Lauro Pinto, 245 - Lagoa Nova, Natal - RN, 59064-250;

JFSE - Av. Dr. Carlos Rodrigues da Cruz, 1500 - Capucho, Aracaju - SE, 49081-083;

JFCE - Praça Murilo Borges, Centro - Fortaleza – CE, 60035-210;

JFAL - Av. Menino Marcelo, s/n, Serraria - Maceió – AL, 57046-000;

4.9.2 Tal exigência visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da contratada nos produtos e serviços do Tribunal;

#### 4.10 DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

##### 4.10.1 Horário e Modo de Atendimento

4.10.1.1 A prestação dos serviços terá disponibilidade diária entre 08h00 e 20h, exceto feriados homologados pelo TRF5 e será realizado de forma híbrida (remoto e/ou presencial).

4.10.1.2 Nos horários fora dos especificados (20h as 08h de segunda-feira a sábado e das 8h às 8h nos sábados, domingos e feriados) no parágrafo anterior, a contratada deverá prover um profissional de cada perfil em regime de sobreaviso, para atendimento de chamados de serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura classificados com severidade CRÍTICA e serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários classificados com severidade CRÍTICA, incluindo sábados, domingos e feriados nacionais. O horário do perfil do Coordenador N3 contempla sobreaviso apenas sábados, domingos e feriados.

4.10.1.3 Durante todo o horário de prestação dos serviços a contratada deverá manter, no mínimo, 1 (um) profissional de cada perfil solicitado, exceto em caso de férias e para os perfis Coordenador que deverá trabalhar 8h/dia em horário a ser definido pela CONTRATANTE.

4.10.1.4 No primeiro dia útil de cada mês, a contratada deverá apresentar a planilha de sobreavisos informando quais profissionais estão de sobreaviso para cada dia do mês corrente. Os profissionais constantes do sobreaviso, obrigatoriamente, precisam ser o do contrato originado por esse edital.

4.10.1.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRF5 número de celular e/ou telefone fixo que deverá

ficar disponível durante todo o período de sobreaviso dos profissionais de forma que possam ser contatados em caso de necessidade de serviço;

4.10.1.6 Manutenções programadas preventivas ou corretivas (ex.: migrações, atualizações, reinicialização de equipamentos/serviços etc.) e execução de projetos poderão ser executadas fora dos horários normais de expediente (salvo orientação contrária da contratante), ou seja, nas noites/madrugadas, em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização do CONTRATANTE;

4.10.1.7 O Tribunal não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreavisos, horas extras ou horário noturno. Cabe a CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço.

#### 4.10.2 Turnos de Serviço

4.10.2.1 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência e respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados.

#### 4.11 DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

4.11.1 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 neste Termo de Referência e dos horários estabelecidos. Os membros das equipes deverão atuar 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;

4.11.2 É permitida a acumulação de perfis (exceto para os perfis Coordenador, Técnico de Suporte de Redes), desde que, obviamente, os requisitos de cada perfil, sejam atendidos;

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

| Função                                 | Quantidade total estimada de profissionais | Modo de prestação do serviço |
|----------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|
| Coordenador Técnico                    | 1                                          | Presencial                   |
| Analista Microsoft                     | 2                                          | Presencial                   |
| Analista Linux                         | 2                                          | Presencial                   |
| Analista Virtualização e Armazenamento | 2                                          | Presencial                   |

Analista Redes 3 Presencial

Analista Backup 2 Presencial

Analista Oracle, PostgreSQL, MySQL e SQL Server 3 Presencial

NOC 24x7 Remoto

4.11.3 Seguindo as decisões do TRF5 sobre o expediente dos servidores de TI e a critério do Gestor do contrato, os terceirizados contratados poderão participar de uma escala de tele trabalho similar à adotada para a STI. Atualmente a escala corresponde a 3 (três) dias por semana presenciais, que corresponderá a jornada inicial da Contratada. Períodos inferiores poderão ser aceitos, pelo gestor do contrato, para apenas um integrante de cada perfil;

4.11.4 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;

4.11.5 Além disso, quando da substituição de profissionais, a Contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao TRF5 documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração dos níveis de serviço;

4.11.6 Poderá ser exigido o comparecimento presencial ao TRF5, de qualquer perfil que esteja, eventualmente, remoto, caso a necessidade do serviço exija.

#### 4.12 Ambiente Tecnológico

4.12.1 Face à evolução permanente das ferramentas de tecnologia da informação e das necessidades específicas do TRF5, poderá haver a necessidade de alterações no ambiente abaixo especificado o que será comunicado formalmente à CONTRATADA, estipulando um prazo compatível para que ocorra a adequação à nova plataforma tecnológica do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus desta adequação;

4.12.2 Algumas marcas/modelos foram omitidas por questões de segurança e, caso necessário, a LICITANTE poderá obter tais informações durante a vistoria;

#### 4.13 Parque de Softwares

a) Sistema Operacional

- I. Microsoft Windows 7/10/11 Professional
- II. Sistemas Operacionais Móveis
- III. Microsoft Windows Server 2008/2012/2016/2019/2022
- IV. Linux Centos/Red Hat
- V. IBM AIX
- VI. VMWare VSphere

b) Servidores de Aplicação

- I. Tomcat
- II. Jboss
- III. IIS
- IV. Wildfly

c) Switches

- I. HP
- II. Extreme
- III. Cisco

d) Backup

- I. IBM Spectrum Protect
- II. Netbackup

e) Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados

- I. Oracle Database Enterprise Edition
- II. Mysql Enterprise Edition
- III. Postgresql
- IV. Microsoft SQL Server

f) Itens:

- Item Device Quantidade
- 1 Servidores Virtuais 530
- 2 Servidores Fisicos 8
- 3 Router 2
- 4 Switch 2
- 5 Firewall SOC
- 6 Storage 4
- 7 Blade 2
- 8 Access Point 80
- 9 VPN SOC
- 10 VLAN 30
- 11 Backup 1
- 12 HostVM 20
- 13 Circuito Dados 5

- 14 impressoras NA
- 15 câmeras NA
- 16 no-break NA
- 17 Banco de Dados (Por Instância) 20
- 19 Serviços (AD) 10
- 20 Serviços (Office 365) 1000
- 21 Aplicações 3

#### 4.14 ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

4.14.1 O volume mensal previsto dos serviços a serem executados corresponde à estimativa dos serviços demandados baseada na média mensal dos atendimentos prestados nos últimos meses.

4.14.2 Histórico dos Chamados de TI Registrados no TRF5 - A tabela a seguir apresenta o número de chamados de 3º nível registrado no atual sistema de Gerenciamento de Chamados do TRF5:

Quantidade de Chamado

TRF5 Seções Judiciárias Obs.

2021 39471 103 Contrato Regionalizado

2022 76470 217 Contrato Regionalizado

2023 54741 174 Contrato Regionalizado

4.14.3 Como estimativa de horas de sobreaviso mensais médias estimadas, pode-se considerar, para cada profissional, de cada perfil, com base nos últimos pagamentos realizados nos contracheques x valor do contrato atual:

Coodenador N3 R\$ 4.032,00

Analista Microsoft R\$ 2.991,28

Analista Linux R\$ 2.699,49

Analista de Virtualização R\$ 2.991,28

Analista de Redes R\$ 1.581,76

Analista de Backup R\$ 2.208,56

Analista MySQL/Oracle/PostgreSQL/SQL Server R\$ 2.000,00

4.14.4 É ESSENCIAL, PARA CÁLCULO DOS CUSTOS MENSAIS, CONSIDERAR OS VALORES DE SOBREAviso E HORAS EXTRAS DOS PROFISSIONAIS;

4.14.5 Estima-se um crescimento médio de 10% ao ano na quantidade de chamados abertos. Este

crescimento da demanda pelos serviços de TI é causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI disponibilizadas pela STI, e pela ampliação do uso da Tecnologia da Informação em suporte aos processos de trabalho do Tribunal, tanto em correições como em regime de teletrabalho.

#### 4.15 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

4.15.1 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/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo TRF5;

4.15.2 A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do TRF5, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais;

4.15.3 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses 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.

#### 5 VISTORIA TÉCNICA

5.1. As licitantes PODERÃO realizar vistoria técnica junto ao TRF5, para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

5.2. A Vistoria Técnica será realizada mediante agendamento prévio, dentro do horário de expediente em dias úteis, das 09:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, pelo email [nsgd@trf5.jus.br](mailto:nsgd@trf5.jus.br) ou pelo telefone (81) 3425-9443. Será realizada, preferencialmente, via sessão remota de videoconferência.

5.3. O endereço para vistoria é Cais do Apolo, s/n - Edifício Ministro Djaci Falcão, Bairro do Recife – Recife/PE. CEP: 50030-908. 3º ANDAR – Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

5.4. A vistoria poderá ser feita em até 01 (um) dia útil anterior à data do certame.

5.5. A vistoria será acompanhada por representante do TRF5, designado para esse fim.

5.6. No ato da vistoria o licitante receberá informações importantes, tais como:

I. Estrutura de planejamento do Tribunal;

II. Estrutura organizacional, competências, número de servidores e demais informações sobre as áreas de tecnologia da informação do Tribunal;

III. Política Corporativa de Segurança da Informação do TRF5 e normativos correlatos; e,

IV. Demais informações/dúvidas sobre a infraestrutura de TI para que a LICITANTE formule a melhor proposta possível.

5.7. 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 execução do objeto ou obrigação contratual.

## 6 DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

### 6.1 REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS

#### 6.1.1 Requisitos Gerais

6.1.1.1 A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos serviços disponibilizados;

6.1.1.2 Os analistas e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços;

6.1.1.3 A CONTRATADA deverá contemplar os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências:

- i. Telefone;
- ii. Sistema de Gestão de Atendimentos, no padrão Web, via Internet ou Intranet; fornecido pela CONTRATADA ou que esteja em uso pelo TRF5.
- iii. E-mail;
- iv. Whatsapp, Teams, Telegram ou similares.

6.1.1.4 Caberá à CONTRATADA executar, durante o período de vigência do contrato de operação e suporte da infraestrutura do CONTRATANTE, as seguintes atividades:

- i. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas e serviços de infraestrutura, visando manter a disponibilidade e o desempenho do ambiente;
- ii. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos;
- iii. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- iv. Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional do TRF5, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
- v. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
- vi. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
- vii. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- viii. Registro, nos meios eletrônicos disponíveis, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
- ix. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- x. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- xi. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de switches;
- xii. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença do demandante, ficando sua aceitação final dependente do desempenho apresentado;
- xiii. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- xiv. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

6.1.1.5 Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pela execução da rotina de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações.

#### 6.1.2 Requisitos da Base de Conhecimento (Knowledge Base)

6.1.2.1 Será alimentada pela CONTRATADA, com auxílio e supervisão do TRF5;

6.1.2.2 A base de conhecimento estará acessível de forma on-line à equipe do TRF5 e da CONTRATADA;

6.1.2.3 A empresa CONTRATADA deverá atualizar a base de conhecimento com todas as informações, de forma detalhada, das resoluções das solicitações (incidentes/problemas/requisições);

6.1.2.4 Todo o seu conteúdo, bem como toda documentação de uso, é de propriedade do TRF5.

## 6.2 REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS

6.2.1 A CONTRATADA deverá manter supervisores dos serviços, com conhecimento técnico suficiente, que farão, internamente, o controle da qualidade dos serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa;

6.2.2 A Base de Conhecimento deverá ser alimentada e gerenciada pelos analistas a fim de manter a padronização, consistência e qualidade das soluções e scripts armazenados;

6.2.3 As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE, devendo ser realizadas prioritariamente durante o expediente normal da organização;

6.2.4 Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização e tenha sido incorporada à Base de Conhecimento do Sistema de Gestão do Service Desk;

6.2.5 Na execução de tarefas, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

6.2.6 Transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim;

6.2.7 Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do TRF5;

6.2.8 Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;

- 6.2.9 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade por meio de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 6.2.10 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE, dentro do prazo negociado, atendendo o padrão de qualidade exigido;
- 6.2.11 Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
- 6.2.12 Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo despendido para atendimento;
- 6.2.13 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;
- 6.2.14 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 6.2.15 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
- 6.2.16 Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas;
- 6.2.17 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc;
- 6.2.18 Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da

CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

## 6.3 REQUISITOS EXTERNOS

### 6.3.1 Requisitos de Qualidade dos Serviços

6.3.1.1 As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos 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 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, deve-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);

6.3.1.2 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

6.3.1.3 Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Níveis de Qualidade fixados;

6.3.1.4 A CONTRATADA deverá substituir os recursos técnicos que não apresentem qualificação técnica compatível com a necessidade dos serviços, segundo as qualificações especificadas na seção “Perfis Profissiográficos”, ou que apresentem conduta inadequada;

6.3.1.5 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a

proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;

6.3.1.6 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

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

### 6.3.2 Requisitos de Política de Segurança da Informação

6.3.2.1 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

6.3.2.2 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;

6.3.2.3 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 área administrativa do CONTRATANTE;

6.3.2.4 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

6.3.2.5 A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação;

6.3.2.6 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.

### 6.3.3 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.3.3.1 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 na Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (Setembro/2023 – 6ª Edição) da Câmara Nacional de Sustentabilidade da Consultoria-Geral da União.

6.3.3.2 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.

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

6.3.3.4 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.

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

6.3.3.6 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.

#### 6.3.4 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.3.4.1 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.

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.

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

#### 6.3.5 Requisitos de Projeto e de Implementação

6.3.5.1 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.

6.3.5.2 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.

6.3.5.3 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).

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

6.3.5.5 Caberá à CONTRATADA, elaborar procedimentos operacionais a serem seguidos pelas equipes de 3º nível, para as ofertas de serviço classificados como elegíveis.

#### 6.3.6 Requisitos de Implantação

6.3.6.1 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.

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

#### 6.3.7 Requisitos de Garantia

6.3.7.1 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.

6.3.7.1.1 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.

6.3.7.2 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).

6.3.7.3 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.

6.3.7.4 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.

6.3.7.5 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.

6.3.7.6 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.

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

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

6.3.7.9 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 5.3.8.6, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

6.3.7.10 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.

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

6.3.7.12 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.

## 7 DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 Modelo de prestação de serviços:

7.1.1 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;

7.1.2 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;

7.1.3 A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a 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;

7.1.4 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;

7.1.5 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;

7.1.6 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 e do quantitativo de chamados;

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

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

## 8 DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 8.1 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

#### 8.1.1 Gestor do Contrato

##### 8.1.1.1 Entidade: DTI/DITI

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.

### 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 ultrapassem 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 descumprimento das mesmas;

XIV. Comunicar à Administração o descumprimento dos prazos e metas previamente estabelecidos, para efeito de glosa e aplicação de penalidade, se for o caso.

#### 8.1.4 Fiscal Administrativo do Contrato

8.1.4.1 Entidade: A ser definida pela Área Administrativa

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

#### 8.1.4.3 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;

-à comunicação para abertura de nova licitação, antes de findo o estoque de bens e/ou serviços;

-ao pagamento de faturas;

-à 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.

8.1.5 Representante da Contratada (Preposto)

8.1.5.1 Entidade: Empresa Contratada

8.1.5.2 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.

8.1.5.3 Responsabilidades:

I. Estar disponível nas dependências da CONTRATANTE quando solicitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro 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 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.

8.1.6 Gerente de Projeto

8.1.6.1 Entidade: Empresa Contratada

8.1.6.2 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.

#### 8.1.6.3 Responsabilidades:

I. Comparecer na reunião inicial 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; e criar e manter a documentação relacionada à implantação; e,

VIII. Ser responsável pela elaboração e execução de todo projeto desde a Fase de Planejamento até a implantação da solução em ambiente de produção.

## 8.2 FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

8.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Gestor e Fiscal) e um substituto, 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, bem como de acordo com a IN SEGES/ME nº 94/2022 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, 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; e,

V. 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;

8.2.2. 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 a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato;

8.2.3. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes;

8.2.4. Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela CONTRATANTE, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como o seu devido refazimento e/ou adequação/substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização;

8.2.5. 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. 14.133/21;

8.2.6. 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;

8.2.7. Os servidores designados deverão conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;

8.2.8. 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: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função;

8.2.9. 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;

8.2.10. 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, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.2.11. 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;

8.2.12. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato (Relatório Gerencial), apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (segundo) 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 internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes na reunião inicial;

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

8.2.13.1. 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.

8.2.13.2. Durante a execução do Contrato, sempre que solicitado, a entrega dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos 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).

8.2.13.3. 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;

8.2.13.4. 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.

8.2.14. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Civis 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;

8.2.15. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no subitem 8.2.13.1 deverão ser apresentados;

8.2.16. 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;

8.2.17. O CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada no 8.2.13.1 no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente;

8.2.18. 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 oficie ao Ministério da Previdência Social, à Receita Federal do Brasil – RFB e ao Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o caso;

8.2.19. 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;

8.2.20. O 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;

8.2.21. 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;

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

I. A garantia contratual, conforme art. 96 da Lei nº 14.133, de 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; e,

II. Os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

8.2.23. Na hipótese prevista no subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da contratada no prazo de até 15 (quinze) dias, o CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

## 9 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

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

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

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

9.1.1.6 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.

9.1.1.7 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.

9.1.1.8 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.

9.1.1.9 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços,

bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE.

9.1.1.10 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.

9.1.1.11 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.

9.1.1.12 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.

9.1.1.13 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.

9.1.1.14 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.

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

9.1.1.16 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.

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

9.1.1.18 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.

9.1.1.19 Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração

contratual, nos limites da lei.

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

9.1.1.21 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.

## 10 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

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

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

10.12. 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.

10.13. 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.

10.14. 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.

10.15. 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.

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

10.17. 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.

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

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

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

10.21. 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.

10.22. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

10.29. 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.

10.30. 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.

10.31. Assinar o "Acordo de Confidencialidade de Informação" quando da assinatura do instrumento contratual.

10.32. 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.

10.33. 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.

10.34. 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 n° 01/89);

10.35. 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 §4° do artigo 31, da Lei n° 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 n° 14.133/2021.

10.36. Estar ciente de que as provisões dos encargos trabalhistas pertinentes às férias, 1/3 constitucional, 13° salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13° 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 5° Região), para movimentação e liberação futuras, e, ainda:

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

10.38. 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;

10.39. 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;

10.40. 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;

10.41. O TRF da 5° 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 §4° do art. 14 da Resolução CNJ n° 169/2013 alterada pela Resolução CNJ n° 248/2018.

10.42. De atender a todas as exigências contidas na Instrução Normativa n° 001, de 20 de janeiro de 2016, do Conselho da Justiça Federal.

10.43. 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.

10.44. 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.

10.45. 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);

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

10.47. 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.

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

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

10.50. 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;

10.51. 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;

10.52. 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;

10.53. 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;

10.54. 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;

10.55. 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;

10.56. 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;

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

## 11 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

11.1. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender aos níveis mínimos de serviço definidos no Anexo I-A deste Termo de Referência. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

11.1.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

11.1.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica); e,

11.1.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

11.2. Reuniões de Acompanhamento:

11.2.1. Deverá ser realizada mensalmente uma reunião de acompanhamento e refinamento, para discutir o relacionamento contratual e a maneira como o contrato vem sendo executado;

11.2.2. Os relatórios gerenciais servirão de base para análise dos níveis de serviços atendidos e na definição de planos de ação para correção de desvios;

11.2.3. A reunião deverá ser realizada preferencialmente nas instalações da CONTRATANTE;

11.2.4. Deverão estar presentes o preposto e o Coordenador Técnico da CONTRATADA, além do gestor do contrato da CONTRATANTE;

11.2.5. Se as partes julgarem necessário, poderão requerer outras reuniões, com a divulgação da agenda, para discutir questões relativas ao serviço contratado.

## 12 DOS PRAZOS E CONDIÇÕES

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

I. A forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

II. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

III. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

IV. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

V. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação; e,

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

12.2. 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;

12.3. 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;

12.4. 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:

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

12.5. 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.

12.6. A pelo menos 90 (noventa) 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.

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

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

12.6.3. 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.

12.7. A licitante vencedora do certame licitatório terá até 30 (trinta) dias para iniciar a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a contar da assinatura do instrumento contratual;

12.8. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da assinatura do Instrumento Contratual, o Plano de Implantação dos Serviços, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE;

12.8.1. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação;

12.8.2. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 3 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE;

12.8.3. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado;

12.9. O Plano de Implantação deve conter no mínimo as seguintes informações: Escopo; Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI); Análise de Riscos; Plano de Contingência; Plano de Comunicação e Divulgação; e Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação dos serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma; identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados; além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

## 13 ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO

### 13.1. Condição de Aceite

13.1.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a ser implementadas, e assinado termo de homologação - documento a ser definido pelas partes - com as informações necessárias ao faturamento e à atestação dos serviços.

13.1.2. No recebimento definitivo dos serviços, quando houver dimensionamento do valor da Nota Fiscal ou Fatura em decorrência do resultado do Acordo de Nível de Serviços (ANS), 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.

### 13.2. Condição de Alteração

13.2.1. O Contrato poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/1995 e Lei nº 10.192 de 14/02/2001;

13.2.2. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no art. 125 da Lei nº 14.133/2021;

13.2.3. Quando houver alteração social em sua estrutura, a Contratada deverá encaminhar ao setor competente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, documentação devidamente autenticada,

comprovando o fato.

### 13.3. Condição de Cancelamento

13.3.1. A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da Contratada, assegurará ao Contratante o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério do Contratante declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 14.133/2021;

13.3.2. O presente Contrato também poderá ser extinto por quaisquer dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

## 14 DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. 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, social e trabalhista da licitante vencedora.

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

14.4.2. 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.

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

14.4.4. 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.

14.4.5. 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.

14.4.6. 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.

14.4.7. 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.

14.4.8. 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.

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

14.4.10. 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.

14.4.11. 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.

14.4.12. 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.

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

14.4.14. 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.

14.4.15. 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).

14.4.16. 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:

$$I = [(TX/100)/365] \quad I = [(6/100)/365] \quad I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 15 DA REPACTUAÇÃO DOS CUSTOS DECORRENTES DE MÃO DE OBRA (FOLHA DE SALÁRIOS) E DECORRENTES DO MERCADO (INSUMOS) PARA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO CONTRATUAL

15.1. Nos termos do art. 135, caput e incisos I e II, da Lei nº 14.133/2021, os preços dos contratos para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou com predominância de mão de obra serão repactoados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, exceto para a linha de monitoramento, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais, com data vinculada 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.                                                         |                                                       |

15.2. 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.

15.3. 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.

#### Da Repactuação dos custos decorrentes da Mão de Obra (Folha de Salários)

15.4. 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;

15.5. 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;

15.6. 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;

15.7. 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.

15.8. 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;

15.9. 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;

15.10. O prazo referido no subitem 15.8 ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos;

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

15.12. 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;

15.13. 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;

15.14. 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;

15.15. 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 processada 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.

15.16. 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.

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

15.18. As repactuações decorrentes dos custos com a mão de obra não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

#### Da Repactuação dos custos decorrentes do mercado (INSUMOS)

15.19. A repactuação dos custos decorrentes do mercado poderá ser utilizada na presente contratação, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano da data limite da apresentação da proposta, em relação aos custos com insumos (materiais e equipamentos) necessários à execução do objeto, nos termos do art. 135, inc. I, da Lei nº 14.133/2021.

15.20. Será considerado índice inicial o da data limite de apresentação da proposta, com base na seguinte fórmula:

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

Sendo:

R = Valor do reajuste procurado.

V = Valor contratual do serviço.

I = Índice relativo ao mês do reajuste.

$I_0$  = Índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondentes ao mês da data-limite de apresentação da proposta.

15.21. 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.

15.22. 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.

15.23. 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.

15.24. 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.

15.25. 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;

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

15.27. 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.

15.28. 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.

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

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

## 16 DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste certame licitatório, nos termos do art. 122, §2º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

16.1.1. Justificativa: A vedação do subitem acima objetiva dissuadir a diluição da responsabilidade e da capacidade de execução por parte do contratado principal, assim como o comprometimento da eficiência na realização do objeto contratado, resultando numa potencial perda de controle sobre a qualidade e a efetividade dos serviços prestados, prejudicando o interesse público envolvido na contratação.

## 17 DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

17.1. 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.

17.1.1. 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.

17.2. 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).

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. 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.

17.6. 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.

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

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

17.9. 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 17.7, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

17.10. 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.

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

17.12. 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.

### 17.13. PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

#### 17.13.1. Direito de Propriedade

17.13.1.A. A CONTRATADA cederá ao Tribunal Regional Federal da 5ª Região, nos termos do art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e 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.

#### 17.13.2. Condição de Manutenção de Sigilo

17.13.2.A. A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do TRF5, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

17.13.2.B. A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

17.13.2.C. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação no Anexo I-A, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

17.13.2.D. A contratada deverá encaminhar, em conjunto com a documentação de cada prestador de serviços, Termo de Sigilo constante no Anexo I-B, assinada pelo representante da contratada e cada prestador.

17.13.2.E. Sempre que houver alterações na Política de Segurança da Informação do TRF5, a contratada deverá repetir o processo descrito no item anterior.

17.13.2.F. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

#### 17.14. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

17.14.1. Sempre que exigir-se, 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 software de gestão de contratos.

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

17.14.3. No mínimo ocorrerá uma reunião por mês, cuja elaboração da ata caberá ao preposto, mantendo os pontos relevantes discutidos, bem como as decisões e prazos acordados. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência. Toda a comunicação formal deverá ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário.

17.14.4. O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais. O primeiro instrumento é a própria reunião onde serão apresentados os indicadores coletados no período. Os eventuais desvios serão discutidos e a empresa CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação para a sua correção. Os indicadores, bem como o plano de ação serão avaliados e aprovados pelo TRF5. Os planos de ação deverão ser apresentados na forma de projetos, com tarefas bem definidas, precedências, responsáveis e prazos devidamente explicados, no máximo até o décimo dia útil do mês subsequente à apuração.

17.14.5. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na sede do TRF5.

#### 18 DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

18.1. Para estimativa de preço, deve-se considerar:

18.1.1. 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, 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.

18.1.2. 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.

18.1.3. 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.

18.1.4. 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.

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

18.1.6. Justifica-se a contratação pelo valor do mercado devido ao nível de qualificação exigida pela complexidade, conforme subitem 4.5 que dispõe dos serviços executados, uma vez que o valor da convenção coletiva não reflete os valores pagos em ambientes semelhantes e até inferiores ao desta Corte que por meio destes profissionais atende toda a Justiça Federal da Quinta Região.

18.1.7. O quadro de referência salarial abaixo representa os salários dos profissionais que atuam no contrato 15/2023 a fim de serem usados como forma dos licitantes estimarem os custos com pagamento de pessoal. Enfatizamos que esses valores são orientativos, não obrigando a empresa a segui-los.

#### Perfil Salário em R\$

1. Coordenador Técnico R\$ 12.263,00
2. Analista Microsoft R\$ 7.476,30
3. Analista Linux R\$ 6.791,85
4. Analista de Virtualização e Armazenamento R\$ 7.476,30
5. Analista de Redes R\$ 6.191,50
6. Analista de Infraestrutura de Backup R\$ 6.391,50
7. Analista MySQL, Oracle, SQL Server e PostgreSQL R\$ 10.871,00

(\*)Os valores foram extraídos da Folha de Pagamento encaminhada pela CONTRATADA. Referência janeiro de 2024.

18.1.8. 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 PE001010/2019 Disponibilidade dos Serviços.

18.1.9. 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.

18.1.10. Dentro da proporcionalidade de uso e consumo de horas extras pode-se dividir este percentual da seguinte forma:

TIPO DE SERVIÇO (PERFIL) Horas por perfil

Analista. de Suporte Microsoft 630

Analista de Suporte Linux 630

Analista.de Suporte Virtual. 783

Analista de Suporte de Redes 783

Analista. de Infra de Backup 477

Analista. de Suporte MySQL/Oracle 477

Total Registrada 3.780

18.1.11. Em casos excepcionais e de comum acordo entre contratante e contratada poderá haver remanejamento de saldo de horas entre os perfis.

18.1.12. As atividades que demandem hora extra serão executadas na sede CONTRATANTE, se necessário presencial, nas datas e horários que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados ou ainda no formato remoto, caso aplicável. Tais tarefas são relativas a eventos que necessitem da prestação de serviço, participação em atividades relativas à implantação de sistemas, troca de equipamentos, atualizações de versões de ambiente dentre outros, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE.

18.1.13. Para as atividades que são realizadas em horário considerados extraordinários, o cálculo de quantidade da hora será realizado considerando 1 (uma) hora adicionada do % (percentual) de acréscimo, de acordo com os horários executados, considerado na convenção coletiva utilizada pela Contratada e será paga na linha de Serviços em Horários Extraordinário.

18.1.14. O quantitativo registrado só será pago sob demanda utilizado a cada mês.

18.1.15 O quantitativo do banco registrado será renovado a cada ano.

18.1.16. Deverá ser considerado o sobreaviso dos perfis na composição de preços.

18.1.17. 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.

## 19 DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

### 19.1. Da Adequação Orçamentária:

19.1.1. 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.

19.1.2. 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, assim como respectivo desembolso financeiro.

## 20. DAS GLOSAS E DAS SANÇÕES

### 20.1. Sanções

20.1.1. 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.

20.1.2. 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 (NMS), conforme requisitos constantes no Termo de Referência e seus anexos.

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

20.1.4. 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 5% (cinco 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 5% (cinco por cento) Por certificação, por profissional e por dia, sobre o valor mensal do perfil 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 5% (cinco por cento) Por dia, sobre o valor total 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.

20.1.5. 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 perfil 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 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
- 6 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
- 7 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
- 8 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% (dois 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.

#### 20.1.6. 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)

20.1.7. Em caso de rescisão unilateral do contrato, é cabível a multa estabelecida no subitem 20.1.6, que é inacumulável com a prevista no subitem 20.1.5.

20.1.8. 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.

20.1.9. 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.

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

20.1.11. 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.

20.1.12. O valor máximo de desconto mensal referente às glosas será de 5% sobre o valor faturado no respectivo mês.

## 21. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

### 21.1. Critério de Habilitação Jurídica:

21.1.1. 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);

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

21.1.3. 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);

21.1.4. 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;

21.1.5. 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;

21.1.6. 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;

21.1.7. 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;

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

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

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

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

(CNPJ);

21.2.2. 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;

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

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

21.2.5. A regularidade perante a Justiça do Trabalho;

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

21.2.7. 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;

21.2.8. 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;

21.2.9. 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.

21.2.9.1. 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.

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

21.2.9.3. 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.

21.2.9.4. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência, no Instrumento Convocatório e no Instrumento Contratual, 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.

### 21.3. Critério de Habilitação (Econômico-Financeiro):

21.3.1. 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;

21.3.1.1. 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;

21.3.1.2. 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;

21.3.2. 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:

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

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

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

21.3.2.1. 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.

21.3.2.2. O atendimento dos índices econômicos previstos no subitem 21.3.2 deste Termo de Referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

21.3.2.3. 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) grupo(s) em que esteja concorrendo, conforme previsto no §4º do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

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

21.3.2.5. 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:

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

21.3.2.5.2. 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.

21.3.2.6. 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

21.3.2.7. 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 expresse.

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

21.3.2.7.2. 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 nº 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 nº 1201/2020 – Plenário do TCU, sob pena de inabilitação, devendo ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

21.4. Critério de Habilitação Técnica-Operacional:

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

21.4.1.1. Um atestado com o fornecimento de serviços de suporte presencial/on-site em serviço de suporte e gerenciamento de redes em ambientes com pelo menos 750 (setecentos e cinquenta) usuários e 750 (setecentos e cinquenta) estações de trabalho. Não pode haver somatório de atestados para compor os mínimos exigidos. Por exemplo: dois atestados com atendimento a ambientes com 500 (quinhentos) usuários não serão considerados, exceto se os serviços forem prestados de forma concomitante.

21.4.1.2. Administração técnica em sistema operacional Linux Red Hat 7.0 ou superior.

21.4.1.3. Administração técnica em sistema de contêineres Openshift ou semelhante.

21.4.1.4. Administração de sistema operacional Windows Server 2022, ou superior, incluindo serviços Active Directory.

21.4.1.5. Administração de Storages DELL ou Hitachi (VSP).

21.4.1.6. Administração em ambiente de servidores do tipo Blade DELL ou IBM.

21.4.1.7. Administração de Redes SAN.

21.4.1.8. Administração de Redes LAN.

21.4.1.9. Administração do Exchange Server 2016 ou superior.

21.4.1.10. Administração em ambiente virtualizado com VMWare Vsphere versão 8 ou superior.

21.4.1.11. Administração de solução de Firewall.

21.4.1.12. Administração de roteadores.

21.4.1.13. Administração de solução Antispam.

21.4.1.14. Administração de solução de WAF (Web Application Firewall).

21.4.1.15. Administração de solução de backup TSM.

21.4.1.16. Administração de solução de backup NETBACKUP.

21.4.1.17. Administração de infraestrutura de banco de dados Oracle 11g ou superior.

21.4.1.18. Administração de infraestrutura de banco de dados PostgreSQL 9 ou superior.

21.4.1.19. Administração de infraestrutura de banco de dados MySQL 5.7 ou superior.

21.4.1.20. Administração de infraestrutura de banco de dados Microsoft SQL Server.

21.1.4.21. Deverá comprovar que executou ou executa de forma satisfatória, serviços compatíveis com serviços de monitoramento e gerenciamento de Infraestrutura de Rede de Dados, abrangendo a gestão de eventos, incidentes, requisições, problemas, mudanças e níveis de serviço, além da análise de desempenho, planejamento de capacidade, operação e suporte básico da infraestrutura de rede de dados, similares em complexidade tecnológica, atendendo à quantidade mínima de 750 dispositivos, sendo aceitos roteadores, firewalls, proxy, switches e servidores, cujos serviços tenham sido prestados de forma aderente às boas práticas do ITIL, tendo sido seus processos mapeados, modelados e implementados, utilizando pessoal treinado e certificado em ITIL;

21.1.4.22. Atestado de Prestação de serviços de operação e monitoramento de infraestrutura de TIC (NOC), envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, redes, banco de dados e correio eletrônico e agendamento de tarefas, regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias na semana, com intervenções às falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação.;

21.1.4.23. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Suporte Técnico Especializado em soluções de monitoramento como Zabbix (ou outra ferramenta de monitoramento de ativos de TIC semelhante).

21.1.4.24. Atestado com o fornecimento de Prestação de serviços de monitoramento, contemplando a 500 (quinhentas) máquinas virtuais.

21.1.4.25. Atestado com a Implantação de serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, em monitoramento de performance, no acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento de 1º nível (primeiro nível) para os serviços de infraestrutura, na emissão de relatório de monitoramento e na execução de auditoria de falhas.

21.4.2. A licitante deverá emitir declaração de que dispõe de toda a infraestrutura e aparelhamento, em quantitativo adequado e disponível de Central de Monitoramento, necessárias para a prestação dos serviços

deste Termo de Referência, nos termos do art. 67, inc. III, da Lei nº 14.133/2021.

21.4.3. A licitante deverá apresentar ainda sua infraestrutura de centro de gerência de redes, especificando endereço e condições para garantia de funcionamento 24x7, estando passível de diligência por parte da CONTRATANTE.

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

21.4.5. 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.

21.4.6. 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.

21.4.7. A licitante DEVERÁ apresentar uma planilha ponto a ponto comprovando o atendimento de cada exigência dos critérios de habilitação técnico-operacional exigidos.

## 22. DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 22.1. Licitação

22.1.1. Modalidade: Pregão Eletrônico.

22.1.2. Critério de Julgamento: Menor Preço.

22.1.3. Critério de Adjudicação: por Grupo.

22.1.4. Regime de Execução: Empreitada por Preço Global, para os itens 1 a 8; e, Empreitada por Preço Unitário, para o item 9.

22.1.5. 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. Além disso, foi considerado a opção de grupo único,

pois, neste cenário, a contratação proporciona benefícios significativos, tanto em termos de economia como de eficiência na gestão e de implementação dos projetos. Comparativamente, a disputa separada por itens desfavorece a obtenção de descontos no fornecedor, por parte das revendas, além de dificultar, para o órgão, a administração do serviço e dos projetos demandados, pois, apesar de objetivar itens de uma mesma natureza, enseja a contratação de várias empresas diferentes. Ademais, 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.

22.1.6. 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).

22.1.7. 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.

## 23. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO

23.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcios, nos termos do art. 15, caput, da Lei nº 14.133/2021.

23.1.1. Justificativa: Em face das peculiaridades do objeto licitado e do mercado em que ele se insere, resta evidenciado que a sua execução integral é comumente prestada individualmente por diversas empresas, não acarretando restrição à competitividade do certame licitatório, conforme o disposto no Capítulo 16 do Estudo Técnico Preliminar (Anexo I-N) deste Termo de Referência.

## 24. DO ENQUADRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

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

## 25. DOS ANEXOS

25.1. 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 Ordem de Serviço I-B
- 03 Termo de Recebimento Provisório I-C
- 04 Termo de Recebimento Definitivo I-D
- 05 Acordo de Confidencialidade da Informação I-E
- 06 Declaração de Vistoria Técnica I-F
- 07 Termo de Sigilo I-G
- 08 Modelo das Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços da mão de obra alocada I-H
- 09 Portaria nº 391, de 12 de novembro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça I-I
- 10 Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União I-J
- 14 Da Resolução nº 169/2013 – Conselho Nacional de Justiça I-K
- 15 Instrução Normativa nº 001/2016 – Conselho da Justiça Federal I-L
- 16 Documento de Formalização da Demanda I-M
- 17 Estudo Técnico Preliminar I-N
- 18 Análise de Riscos I-O
- 19 Planilha do Mapa Comparativo de Preços I-P

## 26. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

26.1. 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.

Integrante Requisitante

Arnaldo Pereira Leite

Matrícula: 697

Integrante Técnico

Daniel Luna Silvestre

Matrícula: 1278

Integrante Administrativo

Alexandre Lima Farias

Matrícula: 590



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL LUNA SILVESTRE, ANALISTA JUDICIÁRIO/APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 28/05/2024, às 15:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIMA FARIAS, TÉCNICO JUDICIÁRIO/APOIO ESPECIALIZADO (DIGITAÇÃO)**, em 28/05/2024, às 15:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ARNALDO LEITE PEREIRA, DIRETOR(A) II**, em 28/05/2024, às 16:11, 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\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_externo=0) informando o código verificador **4323352** e o código CRC **C66FCC1B**.

---