



JUSTIÇA FEDERAL
Conselho da Justiça Federal
Centro de Estudos Judiciários

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “a e c”, da Lei 14.133/2021)

1.1 Renovação da assinatura, com possibilidade de prorrogação, para acesso ao produto base de dados Revista dos Tribunais Online, fonte de pesquisa jurídica nacional, com 1.200 (mil e duzentos) acessos simultâneos, pelo período de 12 (doze) meses, e renovação da assinatura, com possibilidade de prorrogação, para acesso ao produto on-line Biblioteca Digital ProView com 1.100 (mil e cem) acessos simultâneos para as pesquisas necessárias ao desempenho das atividades no âmbito da Justiça Federal, para as pesquisas realizadas pelos magistrados, pelo corpo docente e discente e pesquisadores indicados pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam), com custeio para ambos os órgãos, aos servidores do Conselho da Justiça Federal (CJF), aos bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal e aos servidores de gabinetes e assessorias jurídicas por meio das Bibliotecas da Justiça Federal. A referida base de dados será disponibilizada na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), com acesso restrito, e aos servidores do Conselho da Justiça Federal, por meio do sistema de gestão de biblioteca.

1.2 O objeto da contratação possui natureza de serviço prestado de forma contínua, nos termos do art. 5º, III, “e” da Instrução Normativa CJF n. 12, de 23 de setembro de 2022 e art. 6º, XV, da Lei n. 14.133/2021.

2 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “b”, da Lei 14.133/2021)

2.1 O acervo da Biblioteca do Conselho de Justiça Federal caracteriza-se por ser altamente especializado na área do Direito e atua como suporte documental às pesquisas necessárias ao desempenho das atividades no âmbito da Justiça Federal, às magistradas e aos magistrados, ao corpo docente e discente e pesquisadoras e pesquisadores indicados pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam), às servidoras e aos servidores da Conselho da Justiça Federal (CJF), aos bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal e aos servidores de gabinetes e assessorias jurídicas por meio das Bibliotecas da Justiça Federal.

2.2 Para conferir à coleção perfil compatível com a natureza e abrangências exigidas pelas atividades da Divisão de Biblioteca e Editoração, assegurando a confluência da disponibilização da informação com a missão institucional do Conselho e com as demandas do usuário, maximizando os recursos e obtendo os melhores resultados possíveis, faz-se necessário renovar as assinaturas das bases de dados Revista dos Tribunais Online e Biblioteca ProView que se destacam no cenário de publicações jurídicas pela análise dos mais relevantes e polêmicos temas da atualidade inerentes ao ramo do Direito.

2.3 A plataforma jurídica Biblioteca Digital ProView permite o armazenamento, a leitura e a consulta de obras das editoras Revista dos Tribunais e FiscoSoft em formato eletrônico, com a disponibilização de doutrina por meio de browsers (navegadores para internet) e/ou plataformas móveis como tablets e smartphones.

2.4 A opção pela referida base deve-se à liderança e ao reconhecimento do grupo Thomson Reuters no mercado livreiro da área jurídica. O acervo reúne obras de renomados autores nacionais e estrangeiros. Destaca-se que o produto possui diversas funcionalidades que permitem interagir com livros, utilizando filtros com marcações de textos, pesquisa no índice, navegação pelo sumário.

2.5 De maneira simplificada, podemos dizer que as bases de dados são um local onde se encontram dezenas de livros eletrônicos e revistas científicas e os seus respectivos artigos, sem a necessidade de navegar por diversos sites. É importante lembrar que todas as publicações disponíveis em bases de dados estão respaldadas por qualidade, confiabilidade e originalidade, devido aos criteriosos processos de seleção e as várias formalidades impostas por editores e agências reguladoras.

2.6 Cumpre informar que o acervo da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal, também disponível na base de dados da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e no sistema de biblioteca, é direcionado em grande parte para o ambiente virtual. Esta perspectiva vem crescendo ao ponto de permitir a formação de um notável portal de periódicos e bases de dados da área jurídica à disposição dos magistrados de modo ininterrupto.

2.7 Ressalta-se que a Divisão de Biblioteca e Editoração desenvolve o acervo, e especificamente as coleções de periódicos, tendo por base não somente os critérios quantitativos, através de estatísticas de utilização de materiais, considerados no momento de avaliação do acervo, mas principalmente critérios qualitativos, entre os quais se destacam:

a) autoridade do autor e/ou corpo editorial do periódico, com autores renomados na área jurídica;

b) publicação periódica, contendo produção intelectual a fim de salvaguardar a memória institucional;

c) formação de coleção de lastro, contendo publicações periódicas para a formação e desenvolvimento de coleção de referência para a Justiça Federal, composta por títulos de periódicos clássicos e/ou consagrados e títulos fundamentais que se constituem como núcleos das áreas de interesse para a Justiça Federal;

d) conteúdo do periódico: os documentos publicados em periódicos deverão conter preferencialmente doutrina, com ênfase nos temas abordados no núcleo básico e complementar da coleção;

e) atualidade: considera-se a quantidade de artigos inéditos incluídos no periódico.

2.8 A vantajosidade da renovação dá-se pela abrangência e pertinência do conteúdo nacional dos periódicos, pela qualidade do conteúdo de reconhecimento na área jurídica nacional, além da facilidade de acesso às magistradas e magistrados que se encontram espalhados por todo o território nacional por intermédio da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU).

2.9 Assim, o objeto de contratação justifica-se pela necessidade de compor o acervo de periódicos e bases de dados jurídicas e de demais áreas técnicas de interesse do Conselho da Justiça Federal para aprimoramento e qualificação do público-alvo desta Divisão, que são as magistradas e os magistrados, o corpo docente e discente e pesquisadoras e pesquisadores indicados pela Enfam, através da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), por meio do Acordo de Cooperação Técnica CJF-ENFAM (0020108), as servidoras e aos servidores do Conselho da Justiça Federal (CJF), os bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal e os servidores de gabinetes e assessorias jurídicas pelo sistema de gerenciamento e automação de serviços da Biblioteca. Cumpre-nos ressaltar que o acesso à base de dados ocorre com a utilização de login e senha, de acesso privativo ao contratante.

2.10 A opção pela referida base deve-se à qualidade do conteúdo de reconhecimento na área jurídica nacional e pela facilidade de acesso para subsidiar as pesquisas dos magistrados. A base de dados é considerada uma das principais fontes nacionais de pesquisa da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU).

2.11 Destaca-se que a Biblioteca atua desde a seleção até o possível descarte para a consecução de seus objetivos, elegendo prioridades a fim de maximizar o emprego de recursos disponíveis, inclusive mediante acompanhamento e uso de novas tecnologias da informação.

2.12 Ressalta-se que o mercado brasileiro de publicações digitais carece de novos modelos de negócio oferecidos pelas editoras, considerando que algumas assinaturas eletrônicas restringem o número de acesso e inviabilizam o acesso fora do ambiente de trabalho.

2.13 Com esta renovação, a Divisão de Biblioteca e Editoração espera:

a) prover acervo de publicação periódica e livros eletrônicos aos magistrados que permitirão desempenho funcional das atividades de forma prática e segura;

b) contribuir para a racionalização dos recursos orçamentários e otimização dos processos no âmbito da Justiça Federal;

c) assegurar formação profissional altamente especializada e condizente com o trabalho judicante;

d) promover o desenvolvimento de competências das magistradas e dos magistrados para o cumprimento pleno da sua função técnico-jurídica específica e do seu papel como agente político, para uma atuação pautada pela dimensão ética;

e) garantir acervo compatível com as necessidades de pesquisa das servidoras e dos servidores do Conselho da Justiça Federal, das magistradas e magistrados, do corpo discente e docente e pesquisadoras e pesquisadores indicados pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam);

f) conferir maior qualidade aos serviços de informação documental e bibliográfica adequados às necessidades das magistradas e magistrados e pesquisadoras e pesquisadores, nossos principais usuários, através da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU);

g) dar continuidade à coleção de periódicos eletrônicos existentes no acervo da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal e disponível na Central de Atendimento ao Juiz Federal e, ainda, oferecer uma ampla coleção de periódicos e livros nacionais para compor o acervo da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal a fim de disponibilizar às magistradas e aos magistrados e demais usuários, informações atualizadas para realização de pesquisas, subsidiando a elaboração de pareceres, resoluções e outros trabalhos.

2.14 A renovação permitirá que os cadastros personalizados de magistrados e servidores de gabinetes e assessorias jurídicas permaneçam inalterados com o conteúdo e as anotações, garantindo a organização, o acesso rápido e a produtividade em suas atividades.

2.15 O Acordo de Cooperação Técnica CJF-ENFAM (SEI 0020108), para o desenvolvimento de ações integradas na elaboração de estudos técnicos, pesquisas de interesse mútuo, serviços editoriais e de informação, consta no Processo SEI 0002777-73.2019.4.90.8000 juntamente com as informações sobre Formalização do Termo de Execução Descentralizada (TED).

2.15.1 Dentre as justificativas essenciais para a parceria destacamos o desenvolvimento de ações integradas na elaboração de serviços de informação, que tem por objetivo cooperação técnico-científica e cultural e o intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências, visando à formação, ao aperfeiçoamento e à especialização técnica de recursos humanos.

2.15.2 Nas obrigações comuns do Acordo o intercâmbio de informações e de bases de dados sobre temas de interesse da magistratura está diretamente relacionado com a contratação proposta. Assim, cabe estabelecer as condições necessárias para a execução da ação aprovada conforme consta no Acordo.

2.15.3 Como é sabido, o Centro de Estudos Judiciários tem por competência legal a realização e o fomento de estudos, pesquisas, serviços editoriais e de informação, com vistas à modernização da Justiça Federal. Nesse contexto, a Divisão de Biblioteca e Editoração vem desenvolvendo um trabalho proativo e colaborativo, para subsidiar o desempenho das atividades dos desembargadores e juízes federais e estaduais, e para o aprimoramento dos serviços judiciários e da prestação jurisdicional.

2.15.4 Mais ainda, podendo apoiar as ações do Conselho das Escolas de Magistratura Federal e a metodologia de ensino adotada para formação e aperfeiçoamento dos magistrados federais, no âmbito das escolas de magistratura federal das cinco regiões.

2.15.5 Para exemplificar a análise do custo-benefício, considerando que a parceria com a ENFAM aumenta consideravelmente o número de usuários que acessarão as bases de dados, a presente aquisição terá custeio com repasse parcial do CJF e da ENFAM, em contrapartida, destacamos outras proposições da ENFAM de novas aquisições de bases de dados de referência para a pesquisa nacional e internacional com custeio total pela ENFAM e outras com custeio total pelo CJF, que enriquecerão sobremaneira o acervo virtual disponível na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU).

2.15.6 Desta forma, consideramos necessário fomentar a parceria nas contratações desta Divisão para dar subsídios às pesquisas dos magistrados, a racionalização dos recursos orçamentários e o compartilhamento para atender as necessidades informacionais, além de atuar sob o enfoque de cooperação entre as escolas de magistratura.

2.15.7 O interesse pela contratação está relacionado com a atuação do Centro de Estudos Judiciários (CEJ), da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) e das escolas de magistratura federal das cinco regiões, na formação e o aperfeiçoamento dos magistrados. Além disso, objetiva promover soluções inovadoras para gestão da informação e à redução dos recursos orçamentários.

2.15.8 Além disso, destacamos a parceria com a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM), que também atende aos magistrados federais e incluir os magistrados estaduais, que participam como formadores e pesquisadores de mestrado, de especializações e demais cursos propostos para capacitação e aperfeiçoamento dos magistrados, bem como para os pesquisadores parceiros da Escola e do CEJ.

2.15.9 Ressaltamos que a descontinuidade no fornecimento dos acessos pode acarretar interrupção na prestação do serviço de atendimento às demandas informacionais dos magistrados e comprometer o funcionamento das atividades do Curso de Mestrado da ENFAM.

2.16 A fim de esclarecer quanto ao quantitativo de usuários simultâneos solicitados, a Divisão de Biblioteca e Editoração busca analisar com base no percentual de usuários potenciais, ou seja, o público-alvo contido na missão da Biblioteca, e estabelecer o quantitativo de usuários reais conectados simultaneamente na base de dados. De forma que o tempo em que eles estiverem como acesso simultâneo não haja interrupções.

2.17 Considerando os dados de 2019 da publicação *Justiça em números* em que o número de magistrados federais corresponde ao total de 1.951 (mil novecentos e cinquenta e um), podemos observar que o quantitativo aproximado de 10% adotados até o momento para aquisição de 200 (duzentos) acessos simultâneos atendeu ao objeto e objetivo da contratação em momento anterior à parceria realizada com a Enfam.

2.18 Além desta análise, a Divisão adota o estudo com base no orçamento previsto para as contratações anuais, de forma a equacionar e garantir serviços de informação documental e bibliográfica adequados às necessidades dos magistrados, nossos principais usuários, através da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU).

2.19 Destaca-se que o desembolso orçamentário para esta contratação está de acordo com o Plano de Contratação para 2023 e a previsão orçamentária do Centro de Estudos Judiciários e da ENFAM, podendo ser expandido o acesso aos pesquisadores parceiros da Escola.

2.20 Para melhor adequação do quantitativo de usuários foi necessário ampliar significativamente o quantitativo de usuários a fim de evitar possíveis interrupções de acessos. Portanto, adicionalmente, a ENFAM solicitou 1.000 acessos simultâneos, com base no percentual abaixo 10% (10 por cento), adotado pela Divisão, para os acessos simultâneos, considerando que em 2019 os dados informados correspondem 12.349 (doze mil e trezentos e quarenta e nove) magistrados estaduais.

2.21 Cumpre-nos destacar a inviabilidade de controlar e mensurar os acessos simultâneos à plataforma contratada. Cabendo revisar e ampliar caso haja interrupções nos acessos ao atingir o quantitativo proposto. Espera-se que o quantitativo de acessos simultâneos atenda com a mesma eficiência e qualidade alcançadas nas contratações anteriores.

2.22 Entende-se que o quantitativo 1.200 (mil e duzentos) acessos simultâneos, conforme o objeto da contratação, permitirá atender aos usuários reais conectados à plataforma de pesquisa bibliográfica a partir de pontos distintos do território nacional. Mais ainda, a vantajosidade dá-se pelo aumento considerável de recursos orçamentários investidos pela ENFAM para conferir à qualidade do conteúdo de reconhecimento na área jurídica nacional e internacional e a facilidade de acesso para subsidiar as pesquisas.

2.23 A presente instrução processual contemplou a formulação de estudo técnico preliminar, no qual se concluiu pela viabilidade da contratação ante à identificação da necessidade e análise da solução adequada do problema à luz do interesse público.

2.24 Identificou-se ali, de igual modo, os requisitos necessários à contratação, a estimativa de quantidades e do valor, a descrição da solução como um todo, os resultados pretendidos e as providências a serem adotadas pela Administração, dentre outros temas.

3 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO – art. 6º, XXIII, “c”, lei n. 14.133/2021

3.1. Renovação da assinatura da base de dados de periódicos da Revista dos Tribunais Online, com 1.200 (mil e duzentos) acessos simultâneos.

3.1.1 A base de dados Revista dos Tribunais Online, uma plataforma de pesquisas jurídicas on-line, com atualização diária de doutrina, jurisprudência, legislação e notícias disponibiliza o conteúdo integral doutrinário de artigos nacionais dos 39 (trinta e nove) periódicos eletrônicos e Boletim Revista dos Tribunais Online. Apresenta também acesso em tempo real às notícias publicadas pela agência Reuters.

3.1.2. Disponibiliza a Coleção de Doutrinas Essenciais, que aborda as principais doutrinas abordando a interpretação das matérias jurídicas.

3.1.3 Traz a Coleção de Soluções Práticas e Pareceres de diversos juristas sobre diversas questões jurídicas.

3.1.4 Legislação Comentada.

3.1.5 Disponibiliza na área de Direito Administrativo: Coleções Completas: Revista de Direito Público; Doutrina Essencial de Direito Administrativo e de Pareceres de Soluções Práticas de Direito, de Carlos Ari.

3.1.6 Em “JurisTendência”, aborda a evolução da jurisprudência no tempo acerca de assuntos e áreas do Direito selecionados, envolvendo comentários doutrinários, indicação de precedentes e links para outras decisões, doutrina e legislação relacionadas ao tema.

3.1.7 O conteúdo legislativo conta com diplomas legais, no âmbito federal, divididos em legislação superior (Constituição Federal, leis, decretos etc.) e inferior (portarias, resoluções, instruções normativas etc.), com notas e remissões por meio de links que remetem o usuário diretamente ao assunto desejado. O conteúdo também contempla normas estaduais e municipais selecionadas, de escopo tributário. A atualização diária garante a inclusão de novas normas e também das alterações ocorridas e publicadas no Diário Oficial da União.

3.1.8 A lista de títulos de periódicos contemplará, no mínimo, os seguintes itens:

Boletim Revista dos Tribunais;

1. Revista Brasileira de Ciências Criminais (RBCCrim);
2. Revista de Análise Econômica do Direito;

3. Revista de Arbitragem e Mediação;
4. Revista de Ciências Penais;
5. Revista de Direito Administrativo e Infraestrutura, Regulação e Compliance;
6. Revista de Direito Ambiental;
7. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais;
8. Revista de Direito Brasileira;
9. Revista de Direito Civil Contemporâneo;
10. Revista de Direito Constitucional e Internacional;
11. Revista de Direito da Infância e da Juventude;
12. Revista de Direito das Comunicações;
13. Revista de Direito de Família e das Sucessões;
14. Revista de Direito Desportivo;
15. Revista de Direito do Consumidor;
16. Revista de Direito do Trabalho e Seguridade Social;
17. Revista de Direito e as Novas Tecnologias;
18. Revista de Direito e Medicina;
19. Revista de Direito Educacional;
20. Revista de Direito Empresarial;
21. Revista de Direito Imobiliário;
22. Revista de Direito Penal Econômico e Compliance;
23. Revista de Direito Previdenciário;
24. Revista de Direito Privado;
25. Revista de Direito Recuperacional e Empresa;
26. Revista de Direito Societário e M&A;
27. Revista de Direito Tributário Contemporâneo;
28. Revista de Processo;
29. Revista de Processo Comparado;
30. Revista de IBRAC-Direito da Concorrência, Consumo e Comércio Internacional
31. Revista dos Tribunais;
32. Revista dos Tribunais Nordeste;
33. Revista dos Tribunais RJ;
34. Revista dos Tribunais SP;
35. Revista dos Tribunais SUL;
36. Revista Iberoamericana de Derecho Procesal;
37. Revista Instituto dos Advogados de São Paulo;
38. Revista Tributária das Américas;
39. Revista Tributária e de Finanças Públicas.

3.2. Renovação da assinatura da plataforma Biblioteca Digital ProView, com 1.100 (mil e cem) acessos simultâneos.

3.2.1 A contratação da Biblioteca Digital ProView visa disponibilizar uma base de dados jurídica, que contém livros digitais, códigos comentados, além das demais doutrinas, com acesso ao conteúdo integral de obras de juristas renomados, publicados pelos selos editoriais Revista dos Tribunais e Fiscosoft.

3.2.2 A plataforma de acesso a livros ProView, contém acervo inicial de aproximadamente 2.000 (dois mil) títulos da Editora Revista dos Tribunais e Fiscosoft. As novas edições dos livros são disponibilizadas na plataforma ProView sempre que possível antes da disponibilização das novas edições das versões impressas, salvo as obras não autorizadas pelos autores para disponibilização na biblioteca.

3.3 Acesso à Plataforma:

3.3.1 O acesso simultâneo à plataforma ProView será realizado por IP e por personalização de acesso. O acesso à plataforma Revista dos Tribunais Online será realizado por meio de IP aos servidores lotados no Conselho da Justiça Federal e por meio de login e senha disponibilizada no ambiente restrito da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e no sistema de gestão de acervo de biblioteca, com acesso restrito aos magistrados, aos pesquisadores parceiros da Escola e do CEJ, bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal e servidores de gabinetes e assessorias jurídicas.

3.3.2 O sistema de acesso deve emitir mensagem automática quando o limite contratado de acessos simultâneos à base de dados for excedido.

3.3.3 No caso de inviabilidade de integração, caberá a equipe da biblioteca transcrever e/ou exportar os metadados.

3.3.4 Conteúdo digital, on-line, via WWW compatível com os principais navegadores de internet, tais como Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, que possa ser integrado à Intranet, Portal e assemelhados do CONTRATANTE. E, ainda, por dispositivo móvel, via web.

3.3.5. Para acesso remoto à plataforma tecnológica por meio da conta OnePass, os magistrados deverão solicitar o cadastro à Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), e os servidores de gabinetes e assessorias jurídicas às Bibliotecas da Justiça Federal.

3.3.6 As bases de dados deverão ser disponibilizadas no acervo bibliográfico virtual da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal e para a pesquisa na internet para os usuários cadastrados, mediante senha de acesso, na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e no sistema de biblioteca, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, para a plataforma Revista dos Tribunais Online, após o início da vigência do instrumento contratual ou equivalente.

3.4 Suporte técnico:

3.4.1 Caberá à Contratada providenciar o canal de atendimento para abertura de chamados de assistência técnica com contato telefônico, site para abertura de chamados e/ou endereço de e-mail para abertura de chamados no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir do início da vigência da contratação.

3.5 Treinamento:

3.5.1 O treinamento à distância ou on-line, deverá ser agendado previamente, sem ônus adicional, e poderá auxiliar com orientações para os bibliotecários da Justiça Federal atuarem como multiplicadores.

3.5.2 A CONTRATANTE pode optar em designar um multiplicador que possa replicar o treinamento com orientações de acesso, pesquisa na plataforma, navegação de conteúdos e detalhamento de funcionalidades da ferramenta.

3.6 Em relação ao produto Biblioteca Digital Proview, a CONTRATADA deverá prover:

a) Disponibilização de *links* individualizados para cada publicação, de forma que cada livro possa ser acessado por meio de uma URL exclusiva.

b) Publicações e suas respectivas imagens de capa atualizadas na Plataforma, em sua última edição disponível.

c) Recursos de pesquisa que possibilitem: consulta por autor, título; refinamento por publicação e autor e/ou refinamento por conteúdo e/ou uso de operações booleanas e/ou ordenação por relevância, alfabetação, entre outros.

d) Recursos de marcação e comentários.

e) Permissão de citação prática manual (recurso copiar e colar) e autorização para juntada, citação, reprodução e inclusão em bases de dados de uso interno do CONTRATANTE, conforme disposto nos art. 29, I, VII e IX e art. 46, III, da Lei 9.610/1998.

3.6.1 A autorização citada no item 3.6, e visa disseminar de forma seletiva e facilitar o acesso ao material bibliográfico pelos magistrados através da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), e na pesquisa dos sistemas internos das instituições previstas no objeto deste Termo.

3.6.2 Disponibilização de ferramenta na própria Plataforma contratada para que a CONTRATANTE possa, a qualquer tempo, de maneira autônoma, exportar a lista de títulos que estiverem disponibilizados para acesso.

3.7 Os artigos publicados nos fascículos recebidos serão divulgados, por meio dos Sumários, aos usuários na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e nos sistemas internos.

3.8 Ciclo de vida

3.8.1 A análise do ciclo de vida, imposta pelo art. 18, VIII da Lei 14.133/2021, está direcionada ao objeto da contratação, ou seja, o enfoque é a contratação das bases de dados fontes para pesquisa jurídica.

a) Produção: Disponibilizar o acesso ao conteúdo contratado no sistema da CAJU. Indicador: verificar o conteúdo disponibilizado de acordo com os dados atualizados pela CONTRATADA visando atender e assegurar a disponibilização e o acesso às novas publicações ou atualizações de conteúdo adicionado às bases de dados.

b) Distribuição: o acesso à base de dados está disponível aos magistrados e pesquisadores pela CAJU e pela Biblioteca. O serviço é todo baseado na web, o acesso é realizado por meio da plataforma tecnológica ou por e-mail para atendimento às pesquisas. Indicador: compatibilidade de plataforma com os sistemas e principais navegadores da web, tais como Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome etc.

c) Utilização: o acesso à base de dados Revista dos Tribunais Online é realizado via IP aos usuários localizados no CJF e via login e senha únicos disponibilizados na CAJU aos demais usuários. Indicador: relatório estatístico de uso da plataforma emitido pela CONTRATANTE. O acesso à base de dados Biblioteca Digital ProView é realizado via IP aos usuários localizados no CJF e por meio de acesso personalizado com login e senhas individuais aos demais usuários. Indicador: relatório de personalização de acessos individuais realizados para o acesso dos usuários e relatório estatístico de uso da plataforma emitido pela CONTRATANTE.

d) Descarte: por se tratar de serviço digital, deve-se levar em consideração os riscos associados à descontinuidade da contratação. Indicador: impacto do fim da assinatura, incluindo perda de acesso a informações, inconveniências para os usuários e custos adicionais associados à mudança para um novo serviço.

4 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO – art. 6º, XXIII, “d” c/c art. 18, § 1º, III, da Lei n. 14.133/2021

4.1 A CONTRATADA permitirá a divulgação aos usuários cadastrados na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e sistema de biblioteca, por meio dos Sumários, os artigos publicados nos fascículos recebidos.

4.2 Serão disponibilizados arquivos em formato ".PDF" dos conteúdos publicados digitalmente em cada um dos volumes das revistas que compõem o acervo de periódicos do produto Revista dos Tribunais Online, desde que tais revistas não sejam descontinuadas e também sejam publicadas pela Thomson Reuters no formato impresso durante a vigência da assinatura deste Contrato. Não serão disponibilizados arquivos em formato “.PDF” de conteúdos retroativos a data da assinatura deste Termo ou posteriores a sua vigência.

4.3 O processo de envio digital dos arquivos será alinhado entre as partes, seguindo práticas comuns e as tecnologias que estiverem disponíveis à época dos envios.

4.4 Fica proibida a CONTRATANTE disponibilizar o conteúdo para terceiros, a título oneroso ou gratuito, cabendo disponibilizar aos usuários constantes na contratação. Os servidores também estão proibidos de disponibilizar o conteúdo para terceiros, a título oneroso ou gratuito e responderão pelo descumprimento.

4.5 No caso de a CONTRATANTE inserir os arquivos enviados em alguma rede interna ou externa, deverá garantir meios para que o acesso ao conteúdo seja feito exclusivamente pelos servidores do Conselho da Justiça Federal, aos servidores de gabinetes e assessorias jurídicas, aos bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal e aos magistrados, bem como os pesquisadores parceiros da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) e do CEJ.

4.6 Devem ser permitidos:

- a) Acesso on-line por via web e dispositivo móvel;
- b) Facilidade de uso e navegação;
- c) Atualização permanente (durante a vigência do contrato);
- d) Acesso aos artigos doutrinários e jurisprudência publicados nos periódicos;
- e) Conteúdo exclusivo e seguro;
- f) Ferramenta de busca inteligente;
- g) Citação prática (permite “copiar e colar” textos com praticidade, eliminando a digitalização);

4.7 A Contratação de acesso à base jurídica Biblioteca Digital ProView, plataforma de acesso a livros, com acervo inicial de aproximadamente 2.000 (dois mil) títulos da Editora Revista dos Tribunais e Fiscosoft.

4.8 Do Conteúdo da Plataforma:

a) A Contratada deverá prover o acesso a todos os livros da plataforma ProView conforme descrição do conteúdo na proposta comercial;

b) As novas edições dos livros serão disponibilizadas na plataforma ProView sempre que possível antes da disponibilização das novas edições das versões impressas e, caso o autor do conteúdo em questão permita sua publicação na plataforma digital.

No caso dos Códigos Comentados, o prazo será de até 30 (trinta) dias após o lançamento da versão impressa;

c) A Contratada deverá disponibilizar links individualizados para cada obra na plataforma ProView, na opção compartilhar, de forma que cada livro (ou similar) possa ser acessado através de uma URL exclusiva;

d) A Contratada deverá fornecer acesso aos índices e/ou outros documentos vinculados às publicações oferecidas;

e) A plataforma deverá disponibilizar dados necessários para organização segundo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

4.9 Do Acesso dos usuários:

4.9.1 O acesso dos usuários à Revista dos Tribunais Online e à plataforma Biblioteca Digital ProView para leitura do conteúdo ofertado deve ser feita das seguintes formas:

a) acesso por meio dos computadores localizados no Conselho da Justiça Federal, bem como de qualquer plataforma móvel (tablet, smartphone, notebooks e afins) que esteja conectada à internet por meio de login e senha de rede fornecidos pelo órgão;

b) acesso a 1.200 usuários simultâneos à base de dados RTOonline por meio de IP aos servidores lotados no Conselho da Justiça Federal e por meio de senha e login disponibilizada no ambiente restrito da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) às magistradas e magistrados, ao corpo docente e discente e pesquisadores indicados pela Enfam e às servidoras e servidores de gabinetes e assessorias jurídicas e aos bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal, no sistema de gestão de acervo da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal; acesso a 1.100 usuários simultâneos por IP e por personalização de acesso à plataforma ProView a serem disponibilizados para pesquisa às magistradas e magistrados, ao corpo docente e discente e pesquisadores da Enfam na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), aos servidores do Conselho da Justiça Federal, bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal e aos servidores de gabinetes e assessorias jurídicas, por meio das Bibliotecas da Justiça Federal, com acesso restrito pelo sistema de gestão de acervo da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal.

4.10 Dos Relatórios e Estatísticas:

4.10.1 O relatório de acesso, contemplando a quantidade de usuários cadastrados na Biblioteca Digital ProView, títulos mais acessados e quantidade de acessos, será gerado manualmente pelos analistas da CONTRATADA e enviado sempre que solicitado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data da solicitação pelos canais de atendimento: telefone e/ou Whatsapp de atendimento 11 4700 9060 e via web

https://thomsonreuterss2elatam.secure.force.com/GGOWeb2CaseForm/GGO_VFP_Web2Case?Source=BR&BU=Legal.

5 – FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 6º, inciso XXIII, alínea “h” e art. 18, inciso VIII da Lei 14.133/2021)

5.1 Trata-se de contratação por inexigibilidade de licitação, conforme art. 74, inciso I da Lei n. 14.133/2021.

5.2 É inviável a competição, uma vez que o fornecedor é detentor exclusivo dos direitos de distribuição das publicações fornecidas em formato digital, conforme carta/declaração/atestado de exclusividade apresentado, fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria a licitação ou a obra ou o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes.

6 – VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “i”, da Lei 14.133/2021)

6.1 A renovação da assinatura da base de dados Revista dos Tribunais Online, fonte de pesquisa jurídica nacional, com 1.200 (mil e duzentos) acessos simultâneos, pelo período de 12 (doze) meses é estimada no valor de R\$ 272.981,28 (duzentos e setenta e dois mil, novecentos e oitenta e um reais e vinte e oito centavos), conforme proposta anexa.

6.2 A renovação da assinatura da plataforma de livros eletrônicos (e-books) – Biblioteca Digital ProView, com 1.100 (mil e cem) acessos simultâneos, por 12 (doze) meses é estimada no valor de R\$ 140.894,16 (cento e quarenta mil, oitocentos e noventa e quatro reais e dezesseis centavos), conforme proposta anexa.

6.3 Estima-se o valor total de R\$ 413.875,44 (quatrocentos e treze mil, oitocentos e setenta e cinco reais e quarenta e quatro centavos), conforme propostas anexas.

6.4 Nos valores estabelecidos nesta cláusula estão incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais previstos na legislação em vigor, incidentes direta ou indiretamente, bem como despesas de quaisquer naturezas decorrentes da execução da contratação, sendo os valores fixos e irredutíveis.

7 – CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

7.1 A CONTRATADA será responsabilizada por qualquer prejuízo que venha causar ao CJF por ter suas atividades suspensas, paralisadas ou proibidas por falta de cumprimento de normas ligadas ao produto objeto do presente Termo de Referência.

7.2 A CONTRATADA deverá se atentar às normas em vigor atinentes à sustentabilidade expressas no Manual de Sustentabilidade de compras e contratos do

Conselho da Justiça Federal, instituído pela Portaria CJF n. 96, de 10 de fevereiro de 2023.

7.3 A solução contratada deverá, no tocante às tecnologias assistivas, no que couber, estar conforme o que preceitua o disposto nos arts. 2º, § 1º c/c 4º, inciso V, da Resolução CNJ n. 401, de 16 de junho de 2021.

7.4 A CONTRATADA deverá respeitar a legislação vigente e as normas técnicas, elaboradas pela ABNT e pelo INMETRO para aferição e garantia de aplicação dos requisitos mínimos de qualidade e acessibilidade do produto elencado neste Termo de Referência.

8 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – art. 6º, XXIII, “j”, da Lei n. 14.133/2021

8.1 As despesas decorrentes da execução do presente contrato correrão à conta de dotação alocada no elemento de despesa 33.90.40.19 - Computação em nuvem - software como serviço (SAAS), Plano Orçamentário AI - 168364, da Unidade Orçamentária nº 090026 do Orçamento Geral da União e Plano Orçamentário EP-ENFAM - 203844.

9 – VIGÊNCIA (art. 6º, inciso XXIII, alínea “a”, da Lei 14.133/2021)

9.1 A vigência contratual será de 12 (meses), nos termos do art. 106 da Lei 14.133/2021, pois é definido como serviço prestado de forma contínua, de acordo com o art. 5º, III, “e” da Instrução Normativa CJF n. 12, de 23 de setembro de 2022.

9.2 A vigência será contada a partir de 31/03/2024 ou da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, caso esta ocorra pós 31/03/2024, podendo ser prorrogada nas condições do art. 107 da Lei 14.133/2021.

9.3 A Biblioteca possui contratação com vigência até 30/03/2024, firmada com a Editora Revista dos Tribunais Ltda., conforme consta no processo n. 0002608-66.2022.4.90.8000. Foi adquirido acesso aos produtos on-line Revista dos Tribunais Online e ProView para o período de 31/03/2023 a 30/03/2024.

10 – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO - art. 6, XXIII, “e”, da Lei n. 14.133/2021

10.1 As bases de dados deverão ser disponibilizadas no acervo bibliográfico virtual da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal e para a pesquisa na internet para os usuários cadastrados, mediante senha de acesso, na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e no sistema de biblioteca, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, para a plataforma Revista dos Tribunais Online, após o início da vigência do instrumento contratual ou equivalente.

10.2 Se houver necessidade, a Contratada poderá realizar visitas técnicas na sede do Conselho de Justiça Federal, localizado no SCES Trecho 3, Polo 8, Lote 9, Brasília-DF, telefone (61) 3022 7274, e-mail biblioteca@cjf.jus.br, ou ainda por acesso remoto.

10.3 No caso de visita técnica, a CONTRATADA deverá submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências do CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e de disciplina por este instituído.

10.4 A assinatura das bases de dados deverá contemplar o período de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação, com os acessos simultâneos e ininterruptos, ou seja, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, exceto em casos de manutenção, observado, contudo, a *Política de Uso do Suporte Thomson Reuters*, anexa ao Termos de Referência, aplicável.

10.5 O CONTRATANTE solicitará a redefinição de senhas para o acesso eletrônico, sem nenhum ônus, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a título de segurança e para corrigir em eventuais falhas detectadas.

10.6 Os casos omissos serão resolvidos à luz das disposições contidas na Lei n. 14.133/2021, bem como dos princípios de direito público.

10.7 Este contrato poderá ser rescindido a juízo do CONTRATANTE, com base nos arts. 106, inciso III e 137 a 139, da Lei 14.133/2021, especialmente quando entender que a CONTRATADA não está cumprindo de forma satisfatória as avenças estabelecidas, independentemente da aplicação das penalidades estabelecidas.

11 – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

11.1. RESPONSABILIDADES DO CJF:

a) Disseminar aos usuários cadastrados na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), por meio dos Sumários, os artigos publicados nos fascículos eletrônicos recebidos;

b) Divulgar aos magistrados federais possibilidade de indicar os servidores que atuam diretamente nos gabinetes e assessorias jurídicas a serem cadastrados para acesso à base de dados;

c) Orientar os servidores de gabinetes e assessorias jurídicas sobre o acesso à base de dados;

d) Cadastrar os magistrados por meio do e-mail da Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e os servidores do Conselho da Justiça Federal por meio do e-mail da Biblioteca;

e) Orientar os bibliotecários da Justiça Federal para cadastrar os servidores de gabinetes e assessorias jurídicas;

f) Caberá às Bibliotecas da Justiça Federal manter atualizado o cadastro de servidores de gabinetes e assessorias jurídicas, com as informações de cadastros e desligamentos, por meio de termo de responsabilidade previamente encaminhado pela Biblioteca do Conselho da Justiça Federal;

g) Os dados de acesso à ProView são pessoais e intransferíveis, não sendo permitido personalização de acesso utilizando endereços de grupos de e-mails e/ou e-mails setoriais;

h) Promover o treinamento dos bibliotecários da Justiça Federal para ampliar o conhecimento e o uso da base de dados;

i) Acompanhar o andamento dos serviços enquanto estiver em vigência a assinatura;

j) Efetuar o pagamento à Contratada, conforme previsto neste termo de referência;

k) Disponibilizar o acesso à publicação eletrônica aos magistrados, mediante senha de acesso, na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU), aos servidores do Conselho da Justiça Federal, bibliotecários das Bibliotecas da Justiça Federal, servidores de gabinetes e assessorias jurídicas por meio das Bibliotecas da Justiça Federal, bem como para o corpo docente e discente e pesquisadores da Escola e do CEJ, com acesso restrito pelo sistema da Biblioteca do Conselho da Justiça Federal;

l) Notificar, por escrito, e-mail, telefone ou outro meio hábil, à contratada acerca de qualquer irregularidade constatada no objeto contratado;

m) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

n) Solicitar a reparação do objeto do contrato, que esteja em desacordo com a especificação apresentada e aceita ou apresentar falha;

o) Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto do contrato.

p) Não é permitido fazer com que o conteúdo contratado e protegido por direitos autorais ou de propriedade fique disponível sem autorização prévia do detentor do conteúdo em boletins eletrônicos, páginas da internet, FTP (File Transfer Protocol, em português Protocolo de Transferência de Arquivo) ou qualquer outro método de exposição ou transmissão de material na internet, através dela ou de serviços online.

11.2 RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA: É obrigação da contratada, dentre outras obrigações específicas para execução do objeto:

a) A CONTRATADA permitirá a divulgação aos usuários cadastrados na Central de Atendimento ao Juiz Federal (CAJU) e sistema de biblioteca, por meio dos Sumários, os artigos publicados nos fascículos recebidos;

b) A CONTRATADA deve garantir durante a vigência do contrato, o acesso a todo conteúdo contratado, de acordo com o que consta na Proposta Comercial, e que fora aceito pela CONTRATANTE, sem ônus adicional;

c) A base de dados deve permitir/possuir: acesso on-line por via web e dispositivo móvel; facilidade de uso e navegação; atualização permanente (durante a vigência do contrato); conteúdo exclusivo e seguro; ferramenta de busca inteligente; citação prática permite “copiar e colar” textos com praticidade, eliminando a digitalização; disponibilização de dados necessários para organização e padronização de citação e otimização da pesquisa jurídica pela organização de conteúdo;

d) A CONTRATADA deve fornecer ao Conselho da Justiça Federal suporte técnico via e-mail e por telefone, em horário comercial;

e) A CONTRATADA deverá atualizar o conteúdo por meio eletrônico, de modo a permitir a integralidade do conteúdo impresso oferecido pelo editor;

f) Em caso de interrupção dos serviços da base de dados, a CONTRATADA será notificada e terá o prazo estabelecido na *Política de Uso do Suporte Thomson Reuters*, anexa ao Termo de Referência, aplicável para solucionar o problema, após a notificação. A notificação poderá ser realizada por e-mail, telefone ou por escrito. O pedido de prorrogação de prazo para solucionar a interrupção, devidamente amparado pelas justificativas, terá prioridade na análise pelo gestor do contrato;

g) A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, mesmo após ter sido recebido definitivamente o objeto do contrato;

h) Manter, durante a execução do objeto do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;

i) Nos preços cotados deverão estar inclusos impostos, fretes, taxas, seguros e quaisquer outras despesas incidentes, deduzidos eventuais descontos concedidos;

j) Cumprir todos os prazos e condições estabelecidas no presente instrumento;

k) Atender as especificações técnicas estabelecidas para o fornecimento dos fascículos, sob a pena de devolução caso esteja em desconformidade;

l) Disponibilizar os acessos simultâneos e ininterruptos, ou seja, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, exceto em períodos de manutenção;

m) Garantir a atualização automática do conteúdo da base de dados, de modo a permitir a integridade do conteúdo eletrônico oferecido pelo editor, de acordo com o disposto na proposta comercial e no Termo de Referência;

n) Solicitar por escrito e devidamente fundamentado quaisquer modificações na execução dos serviços para análise e decisão do CONTRATANTE, exceto quando se tratar de atualizações na ferramenta que não configurem redução de acesso ou de conteúdo, como as realizadas para implementação de novas funcionalidades, as quais não descaracterizarão o objeto, mas conferirão um *up grade* ao serviço.

o) disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados de assistência técnica com contato telefônico, site para abertura de chamados e/ou endereço de e-mail no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir do início da vigência da contratação.

p) Notificar o CONTRATANTE sobre eventuais alterações e atualizações nos URLs/links de acesso ao conteúdo digital contratado, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, a fim de que a mudança dos URLs/links não ocasione interrupção do serviço.

q) O relatório de acesso, contemplando a quantidade de usuários cadastrados na Biblioteca Digital ProView, títulos mais acessados e quantidade de acessos, será gerado manualmente pelos analistas da CONTRATADA e enviado sempre que solicitado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data da solicitação pelos canais de atendimento: telefone e/ou Whatsapp de atendimento 11 4700 9060 e via web (https://thomsonreuterss2elatam.secure.force.com/GGOWeb2CaseForm/GGO_VFP_Web2Case?Source=BR&BU=Legal).

r) Comunicar à Administração, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente;

s) Zelar pelo perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas deste Termo de Referência;

t) restituir ao CONTRATANTE, caso não executado o objeto, quaisquer valores eventualmente antecipados, no prazo máximo estabelecido na Guia de Recolhimento da União (GRU) e na proporção do período não executado, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento contratual;

u) cumprir as exigências de reserva de cargos prevista conforme art. 92, inciso VXII, da Lei n. 14.133/2021, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

v) a CONTRATADA será responsável pelos danos comprovadamente causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato;

w) a CONTRATADA deverá proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive indicar formalmente preposto, visando estabelecer contato com o gestor do contrato, no prazo de 3 (três) dias úteis contados da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, observadas as normas de segurança institucional, que irá representá-la sempre que for necessário.

12 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO – art. 6º, XXIII, “f”, da Lei n. 14.133/2021

12.1 DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1.1 O gestor deste contrato será o titular da Seção de Gerência de Redes e Bases de Dados Jurídicas, e na ausência deste, o titular da Divisão de Biblioteca e Editoração.

12.1.2 Ao CONTRATANTE se reserva o direito de, sem restringir a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do Contrato, sem que tal fiscalização acarrete o direito de realizar auditorias em documentos, sistemas e instalações físicas do CONTRATADO.

12.1.3 O responsável pelo acompanhamento e fiscalização atuará orientando, fiscalizando e intervindo no interesse da Administração, a fim de garantir o exato cumprimento das cláusulas e condições pactuadas entre as partes.

12.1.4 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que, resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, de equipamentos inadequados ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade preconiza o artigo 120 da Lei 14.133/2021.

13 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO – art. 6º, XXIII, “g” c/c art. 18, § 1º, II, da Lei n. 14.133/2021

13.1 RECEBIMENTO

13.1.1 O recebimento e a aceitação deste objeto obedecerão ao disposto no art. 140, I, “a” e “b” da Lei n. 14.133/2021, no que lhes for aplicável, e proceder-se-ão na forma seguinte:

13.1.2 Provisoriamente, por meio de termo de recebimento provisório, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da disponibilização do acesso à base de dados, desde que satisfeitas as condições e especificações do objeto;

13.1.3 Definitivamente, por meio de termo de recebimento definitivo, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, desde que satisfeitas as condições e especificações do objeto. O recebimento definitivo será realizado previamente ao faturamento do objeto, de forma a possibilitar a emissão da nota fiscal pela contratada indicando o valor exato dimensionado pela fiscalização.

13.2 PAGAMENTO:

13.2.1 O pagamento será efetuado, em única parcela, por ordem bancária, mediante a apresentação de nota fiscal, correspondente aos serviços executados e aceitos pelo gestor do contrato, devendo ser emitida, obrigatoriamente, pelo CNPJ constante da proposta comercial;

13.2.1.1 Para a justificativa do pagamento antecipado em parcela única há que se levar em consideração a natureza estritamente técnica da contratação e a sua necessidade para o serviço. A assinatura para acesso às bases de dados de revela-se a forma mais econômica para a Administração e o pagamento antecipado em parcela única é a forma aplicada no mercado até o momento.

13.2.2 As notas fiscais deverão ser emitidas eletronicamente e encaminhadas ao gestor do contrato pelo e-mail biblioteca@cjf.jus.br;

13.2.3 No corpo da nota fiscal deverá ser especificado o objeto contratado e a data do faturamento no formato dia/mês/ano;

13.2.4 A Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor da contratação, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, e encaminhada à área financeira para:

a) liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal, no prazo de:

a.1) 5 (cinco) dias úteis, nos casos dos valores que não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei n. 14.133/2021;

a.2) 10 (dez) dias úteis, nos demais casos.

b) pagamento da despesa, a contar da liquidação da despesa, no prazo de:

b.1) 5 (cinco) dias úteis, nos casos dos valores que não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei n. 14.133/2021;

b.2) 10 (dez) dias úteis, nos demais casos.

13.2.5 Os prazos de liquidação poderão ser excepcionalmente prorrogados, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

13.2.6 O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins de liquidação da despesa.

13.2.7 Na hipótese de caso fortuito ou força maior que impeça a liquidação ou o pagamento da despesa, o prazo para o pagamento será suspenso até a sua regularização, devendo ser mantida a posição da ordem cronológica em que a despesa originalmente estava inscrita.

13.3 No caso de eventual atraso no pagamento e, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, poderá haver incidência de atualização monetária, sobre o valor devido, pro rata temporis, ocorrida entre a data limite estipulada para pagamento e a da efetiva realização, se requerida pela Contratada; para esse fim, será utilizada a variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE.

13.3.1 O mesmo critério de correção será adotado em relação à devolução dos valores recebidos indevidamente pela Contratada, bem como em decorrência de atrasos no recolhimento de multas eventualmente aplicadas.

14 – DO REAJUSTE EM SENTIDO ESTRITO (art. 92, § 4º, inciso I, da Lei 14.133/2021 e art. 11, inciso VI, da Portaria n. XX-CJF)

14.1 Após o interregno de um ano, contado da data do valor estimado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes, tendo como referência o limite máximo a variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

14.2 No primeiro reajuste, as partes observarão para que o percentual a ser aplicado não seja superior à variação acumulada, no período compreendido entre o mês do orçamento estimado, e aquela em que se verificar o mês anterior ao aniversário deste orçamento.

14.3 Os reajustes seguintes serão calculados considerando-se a variação acumulada dos 12 (doze) últimos meses anteriores ao aniversário do orçamento.

14.4 Caso o índice estabelecido para delimitar o reajustamento dos preços seja extinto ou, de qualquer forma, não possa mais ser utilizado para esse fim, as partes

desde já concordam que em substituição seja adotado o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

14.4.1 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para delimitar o reajustamento dos preços.

14.5 Incumbe à CONTRATADA a apresentação do pedido de reajuste acompanhado da respectiva memória de cálculo, a qual, após análise e aprovação pelo CONTRATANTE, redundará na emissão do instrumento pertinente ao reajuste contratual.

15 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (arts. 155 a 163 da Lei 14.133/2021)

15.1 Em caso de descumprimento às regras do contrato, e observado o regular processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos da lei, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as seguintes penalidades:

a) advertência, aplicada em caso de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) multa moratória, nos seguintes casos:

b.1) multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor da contratação, pelo atraso injustificado na disponibilização das senhas de acesso à plataforma contratada, até o limite de 10 (dez) dias.

b.2) multa de 0,3% (três décimos por cento), sobre o valor da contratação, por dia de atraso injustificado de quaisquer obrigações contratuais previstas na execução do objeto, e não arroladas no item acima, até o limite de 3% (três por cento).

c) multa compensatória, de:

c.1) 10% (dez por cento) do valor do contrato celebrado, nos casos de inexecução parcial do objeto;

c.2) 15% (quinze por cento) do valor do contrato celebrado, nos casos de inexecução total do objeto;

d) impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos.

15.2 As sanções de advertência, de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente a sanção de multa.

15.3 A aplicação das sanções previstas nesta cláusula não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

15.4 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente.

15.4.1 O valor referente à multa poderá, antes dos procedimentos descritos no item acima, ser recolhido ao Tesouro por meio Guia de Recolhimento da União – GRU, nos termos do §8º do art. 156 da Lei n. 14.133/2021.

15.4.2 O atraso no recolhimento de multas será corrigido monetariamente pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE.

15.5 É admitida a reabilitação CONTRATADA perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, observados os requisitos constantes no artigo 163 da Lei 14.133/2021, em especial:

a) reparação integral do dano causado à Administração Pública;

b) pagamento da multa;

c) transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

d) cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

e) análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos no art. 163 da Lei 14.133/2021.

15.6 A sanção por prestar declaração falsa durante a execução do contrato e a sanção por praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, exigirá como condição de reabilitação da CONTRATADA, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

15.7 As penalidades aplicadas serão cadastradas, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da aplicação, na Transparência do CJF (<https://www.cjf.jus.br/cjf/transparencia-publica-1>), no SICAF Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

15.8 A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

15.8.1 Os efeitos da desconsideração da personalidade jurídica alcançam não apenas os sócios de direito, mas também os sócios ocultos que exerçam de fato a gerência da pessoa jurídica" (TCU, Acórdão 229/2023 - Plenário).

15.9 A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste contrato será realizada mediante instauração de procedimento administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, cujos prazos para realização dos atos serão os previstos nos arts. 157, 158 e 159 da Lei 14.133/2021.

15.10 Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para o CONTRATANTE, a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

15.11 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei 14.133/2021.

15.12 A aplicação da multa não obsta a apuração e cobrança de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

15.13 As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas.

15.14 A não manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA ao longo da execução do contrato, poderá ensejar rescisão contratual unilateral pelo CONTRATANTE, após regular procedimento administrativo e garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, e ainda a aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

16 – LEGISLAÇÃO BÁSICA APLICÁVEL

Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril 2021;

Decreto Federal nº 7.746, de 5 de junho de 2012;

Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01 de 19 de janeiro de 2010;

Resolução CNJ nº 400, de 16 de junho de 2021;

Resolução CNJ nº 401, de 16 de junho de 2021;

Resolução CJF n. 709, de 1º de junho de 2021;

Portaria CJF n. 96, de 10 de fevereiro de 2023;

Instrução Normativa CJF nº 12/2022, de 23 de setembro de 2022;

Portaria CJF n. 232, de 30 de maio de 2023.

Elaboração:

Divisão de Biblioteca e Editoração

Seção de Gerência de Redes e Bases de Dados Jurídicas

Análise do Termo de Referência pela Contratada:

Departamento Jurídico da Thomson Reuters

Política de Uso do Suporte Thomson Reuters



SEJA BEM VINDO AO SUPORTE THOMSON REUTERS!

A Thomson Reuters disponibiliza canais de atendimento ao Suporte, para auxiliar você em suas dúvidas e processos na utilização, de forma que possa ter a melhor experiência nas nossas soluções.

Foi pensando nisso que elaboramos este guia do Suporte, para apresentar todas as informações necessárias para se relacionar com nossa equipe, e informações relevantes para auxiliar na utilização.

Será apresentado neste guia, quais são as formas de contato, o portal de treinamento disponível, estimativas de prazos, fluxo de atendimento, matriz de escalação do Suporte etc.

Nosso intuito é garantir a qualidade da nossa prestação de serviços e atender suas necessidades. Por isso, solicitamos que você leia atentamente este guia e, quando necessário, consulte as instruções e informações apresentadas.

É importante que as indicações deste guia sejam seguidas corretamente para proporcionar:

- Agilidade e qualidade no atendimento da solicitação;
- Entendimento comum entre você e a Thomson Reuters;
- Atendimento satisfatório para o usuário;

Caso tenha qualquer dúvida, lembre-se: estamos sempre à disposição para ajudá-lo!

Boa leitura!

Equipe de Suporte Thomson Reuters

Sumário

1. Quem deve entrar em contato com o Suporte	4
2. Sobre o Suporte	5
3. Canais e horários de atendimento	5
4. Acesso ao Portal do Cliente	6
5. Como registrar chamados?	7
6. Tipos de chamados	8
7. Fluxo de atendimento	9
8. Pendência e finalização de chamados	11
9. Consulta de status dos chamados	13
10. Acesso Remoto	13
11. Pesquisa de Satisfação	14
12. Sugestões ao Produto	14
13. Matriz de escalação	15

1. Quem deve entrar em contato com o Suporte

A Thomson Reuters recomenda que na sua organização tenha um Key User.

Key User ou usuário chave é um colaborador que:

- Conhece a estrutura organizacional da empresa e/ou escritório e entende como funciona a forma de trabalho.
- Participa ou participou ativamente de todo o projeto de implantação, sendo uma referência para as decisões estratégicas do projeto.
- Recebeu todos os treinamentos e capacitações.

Ou seja, é o colaborador ideal para apoiar e multiplicar o conhecimento ao restante da sua equipe.

O Key User será responsável por centralizar as solicitações dos demais usuários. Através deste método, o Key User conseguirá controlar melhor as solicitações que estão sendo registradas, pois será possível identificar:

- Quais são as principais dúvidas de seus usuários;
- Eventuais problemas no sistema;

Dessa forma, o Key User consegue verificar o nível de utilização dos usuários e possíveis melhorias. Além disso, o Key User é muito importante na comunicação com o Suporte, pois ele terá conhecimento de todo o histórico de atendimento, e será uma referência para o recebimento de novidades, treinamentos e contatos de profissionais da Thomson Reuters. Portanto, através desse método a comunicação das informações serão mais ágeis e assertivas.

2. Sobre o Suporte

A área de Suporte é responsável pelo apoio aos usuários após o período de contratação e implantação.

O principal objetivo desta área é manter o cliente em operação, esclarecendo dúvidas, consultas pontuais, tratamento de incidentes e eventuais bugs.

Os profissionais de suporte são altamente treinados para fornecer qualquer informação sobre os produtos da Thomson Reuters.

Serviços fora do escopo do Suporte:

- Treinamento de usuários do sistema
- Customizações ou scripts de banco de dados personalizados
- Configuração e/ou parametrização de novos módulos
- Implementação de novas funcionalidades
- Quaisquer intervenções na infraestrutura de TI do cliente
- Atendimento in loco
- Melhorias do produto
- Atendimento para questões administrativas, boletos etc., que seguem o fluxo padrão de atendimento de pós venda;

3. Canais e horários de atendimento

Os serviços de suporte somente podem ser solicitados através dos seguintes canais:

1. **Whatsapp:** (11) 4700-9060
2. **Webchat (Portal do Cliente):** <https://customer.legalone.com.br/>
3. **Formulário WEB:** <https://www.thomsonreuters.com.br/suportebr.html>
4. **Telefone:** (11) 4700-9060

O horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília), exceto em feriados (nacionais, estaduais e municipais).

! LEMBRETE!

- Não é permitido a abertura de chamado através desses meios de comunicação:
 - E-mail thomsonreuterscustomersupportggo@thomsonreuters.com (E-mail automático do nosso sistema de chamados)
 - E-mail de analistas do Suporte
 - Redes sociais
- Caso você tenha adquirido uma solução Thomson Reuters com uma revenda autorizada, o canal de atendimento do Suporte será diretamente com esse representante de vendas.

4. Acesso ao Portal do Cliente



THOMSON REUTERS

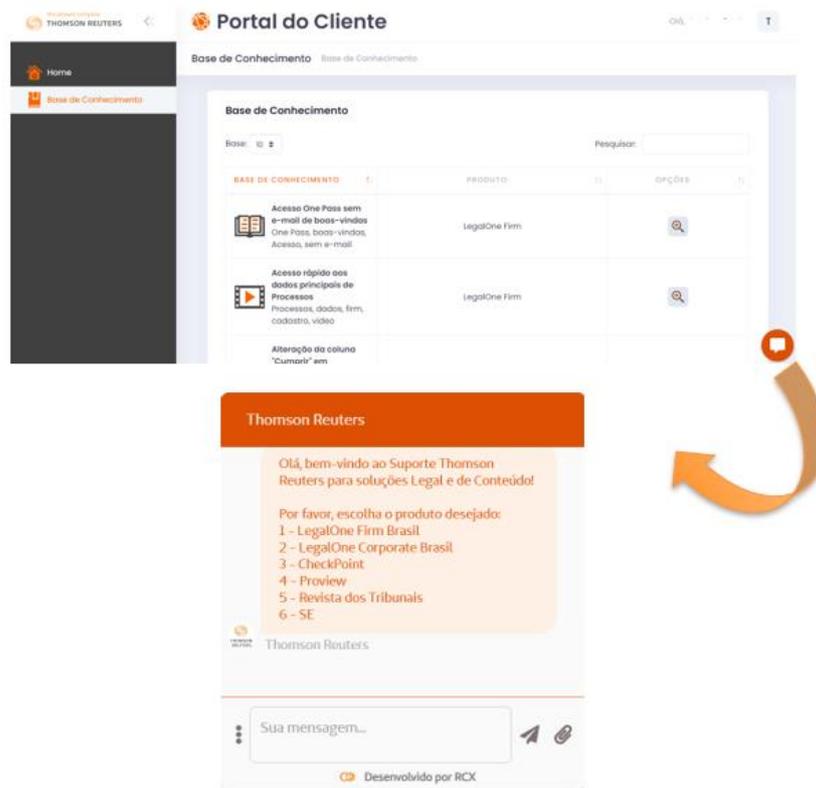
Bem Vindo ao Portal do Cliente do Suporte
Legal.



O portal do cliente é um canal de capacitação do suporte, pensado nos clientes para adquirir e aprimorar seus conhecimentos.

No portal do cliente você contará com uma base de conhecimento centralizada com FAQs, vídeos, treinamentos, além de conteúdos sobre as novidades publicadas.

No portal você poderá contar também com o Webchat integrado a um chatbot, que poderá esclarecer as dúvidas mais simples e caso ainda tenha dúvidas, você poderá falar diretamente com um analista do Suporte.



O acesso ao portal é feito através do endereço: <https://customer.legalone.com.br/>

IMPORTANTE: O portal fica **disponível 24h por dia**, portanto você poderá acessar em qualquer momento para se capacitar ou tirar dúvidas. O atendimento via webchat fica disponível no horário de atendimento citado na página 5.

5. Como registrar chamados?

Para solicitar suporte à Thomson Reuters Legal, primeiramente o cliente ou Key User deve estar familiarizado com as definições relacionadas à abertura de chamados.

Por isso, antes de registrar os chamados de forma eficaz, é importante conhecer:

- a. Quais são os possíveis tipos de chamados;
- b. Fluxo de atendimento;
- c. SLA(Prioridade e previsão de chamados)

Esses itens serão abordados nos próximos tópicos.

6. Tipos de chamados

○ **Dúvida:** Através deste tipo de chamado você pode solicitar um esclarecimento pontual sobre uma funcionalidade existente no software.

A solução de um chamado de dúvida é a resposta à pergunta realizada, sem a entrega de qualquer resultado como análises de processos, listagem de dados, programas de extração ou outros.

Não se enquadram como dúvida solicitações de apoio em seu processo ou solicitações que impliquem em consulta à base/aplicação do cliente para investigação.

○ **Incidente:** Através deste tipo de chamado você pode reportar uma eventualidade (erro, incidente, bug, falta de informação etc.) encontrada em alguma das funcionalidades do software.

Para concluir se a solicitação é um Incidente, utilize as seguintes perguntas:

- Funcionava e parou de funcionar?
- Foi definido para que funcionasse de uma forma e não funciona?

Se a resposta for SIM para, pelo menos, uma dessas perguntas, a ocorrência é um problema.

Um chamado de Incidente é concluído quando aplicado uma contingência na falha apresentada.

○ **Serviços:** Através desse tipo de chamado você pode solicitar algum serviço ou auxílio técnico no software, como relatório de uso, solicitação de acesso ao Portal do cliente, relatório de chamados etc.

7. Fluxo de atendimento

O Suporte Thomson Reuters recomenda que o Key User siga os seguintes passos:

1. Avalie se os dados, parâmetros e configurações do sistema estão corretos, de tal modo que possibilite a realização do procedimento com eficiência;
2. Se o tipo de chamado for dúvida, busque a solução no portal do cliente ou nos chatbots(whatsapp/webchat), pois você poderá conseguir resolver rapidamente uma situação sem precisar aguardar pelo atendimento de um chamado.
3. Caso não encontre a solução para sua solicitação consultando as nossas ferramentas de auto suporte, solicite atendimento através de nossos canais de atendimento citados na página 5.
Estão listados abaixo os pontos importantes a serem verificados para a abertura de chamado, os quais poderão indicar a maior quantidade possível de detalhes para agilizar o atendimento solicitado:

Para chamados de dúvidas:

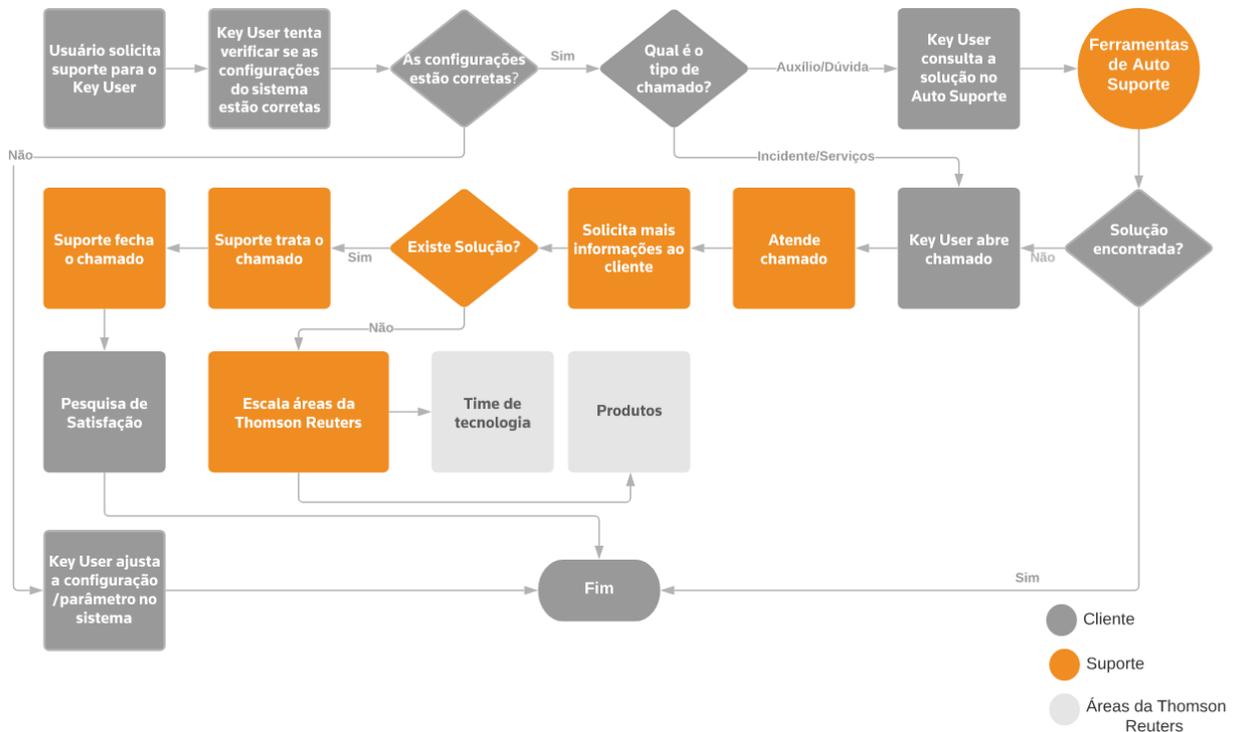
- a. A funcionalidade em que existe a dúvida;
- b. O caminho (menu) no sistema para se chegar até a tela em que o usuário possui a dúvida;
- c. O cenário em que a dúvida está ocorrendo;
- d. Se é a primeira vez que o usuário faz esse procedimento;

Para chamados de incidentes:

- a. O caminho (menu) no sistema para se chegar até a tela em que o usuário está com problema, ou nome da interface que está com problema;
- b. Se foi alterada alguma configuração no sistema;
- c. Ambiente em que ocorre o cenário (produção ou homologação);
- d. Se é a primeira vez que o usuário faz esse procedimento;
- e. Instruções para simulação do problema;
- f. Se foi alterado ou criado processo de negócio;
- g. Dados gerais do processo que está com problema;
- h. Em casos de problemas em relatórios do sistema, indique o filtro utilizado e o resultado esperado;
- i. Se o problema é "re-chamado" e se houve ou há algum chamado aberto para o mesmo caso;
- j. Se houve alguma manutenção de hardware/software na máquina do usuário;

- k. Se houve alguma manutenção e/ou alteração em configurações de infraestrutura (ex.: rede, firewall, internet, FTP, servidor) ou outros sistemas da empresa (ex.: ERP);
 - l. A partir de quando o problema está ocorrendo e se é generalizado (todos os registros/telas/ funcionalidades) ou pontual (para um cenário específico);
 - m. Se é algo ligado à performance do produto, à duração em segundos do procedimento, horário que iniciou e terminou.
4. Análise, diagnóstico e solução. Os casos de dúvidas e incidentes mais simples serão tratados pela equipe de nível 1 e 2. Se tratando de um bug de sistema, o chamado é encaminhado para a equipe de nível 3 (tecnologia), que cuidará da devida correção.
 5. Encerramento do chamado. O analista do Suporte entrará em contato para informar a solução.
 6. Pesquisa de Satisfação. Ao final do atendimento você receberá um e-mail com a pesquisa do atendimento. Deixe seus comentários, a sua opinião faz toda diferença!

Fluxo macro de atendimento:



8. Previsão dos chamados

O nível de prioridade de um chamado pode ser classificado em quatro níveis: 1,2,3 e 4. A equipe de suporte define pelo impacto resultante da situação que está ocorrendo para a operação do cliente.

Essa qualificação é importante para que nosso Suporte organize a fila e atenda rapidamente os casos mais severos.

Severidade	Definição	Tempo resposta	Tempo solução	Compromisso de solução
1-Crítica	O sistema em produção está inoperante impactando criticamente o negócio. Nenhum trabalho pode ser feito.	1 hora útil	1 dia útil	Desenvolver solução alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação. O cliente deve atribuir um contato autorizado para atuar em parceria com o time de Suporte para resolver o problema.
2 - Alta	O sistema de produção está severamente afetado. A produtividade está comprometida; trabalhos podem ser feitos, mas severamente limitados.	4 horas úteis	3 dias úteis	Desenvolver solução alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação. O cliente deve atribuir um contato autorizado para atuar em parceria com o time de Suporte para resolver o problema.
3 - Média	Houve um problema ou defeito não crítico no sistema em produção. Os programas são utilizáveis, mas recursos não críticos podem não funcionar.	14 horas úteis	15 dias úteis	Desenvolver solução alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação.
4 - Baixa	Impacto mínimo do sistema; problemas não críticos. Pode se tratar de sugestões de novas funcionalidades no produto.	18 horas úteis	20 dias úteis	Desenvolver solução alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação.

* Em horas úteis

** Objetivo atingir 80% dos chamados dentro dos tempos propostos.

9. Pendência e finalização de chamados

Durante o atendimento de um chamado, o Suporte Thomson Reuters pode solicitar ao cliente mais informações para a análise ou validação da solução do chamado.

Quando esta solicitação é feita, o status do chamado é alterado para **“Pendente para o Cliente”** e o Suporte não tem mais ação até que o cliente retorne os dados solicitados.

O retorno do atendimento poderá ser feito através das formas de contato citadas na página 5 ou respondendo ao Analista de Suporte que lhe enviou os questionamentos.

Caso o status permaneça como **“Pendente para o Cliente”** por mais de 10 dias corridos, o chamado irá passar por uma avaliação da Auditoria do Suporte e, caso confirme a falta de resposta, o chamado será finalizado.

A finalização automática do chamado ocorre após entregarmos a solução da solicitação ao cliente, e depende da prioridade e do tipo com que o chamado foi aberto/classificado.

A finalização de chamados pode ocorrer pelo Suporte nas situações abaixo descritas.

Dúvida solucionada	Dúvida sobre o procedimento ou funcionalidade sanada
Incidente solucionado	Correção aplicada no ambiente de produção
Serviço realizado	Serviço realizado e entregue ao cliente (solicitação de relatório de uso, criação de acesso no Portal do Cliente etc.)
Pendência Para o Cliente	Thomson Reuters Legal solicitou informações ou entregou uma solução ao usuário e não recebeu retorno dentro do período de 10 dias corridos

10. Consulta de status dos chamados

A consulta dos status dos chamados abertos poderá ser realizada através do whatsapp ou webchat, citados na página 5.

11. Acesso Remoto

O Suporte Thomson Reuters recomenda que o cliente forneça acesso remoto para agilidade no atendimento dos chamados que é necessário para simular a dúvida ou incidente. Para isso, uma sugestão é o acesso utilizando a ferramenta Logmein, ou Microsoft Teams através da sala de reunião com o analista, por serem tecnologias que visam a segurança no tráfego de dados e na autenticação de quem está fazendo o acesso.

Cabe esclarecer que, de acordo com a política de segurança da Thomson Reuters, mesmo que a área de Suporte tenha acesso ao ambiente de produção do cliente através de acesso remoto, não são executados scripts para alteração, inserção, exclusão de dados ou alteração de objetos do banco de dados sem autorização do cliente.

Assim, pois, manifestamos o nosso compromisso de manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação contida no ambiente de produção, cujo acesso e utilização ocorrem exclusivamente para o propósito de aprimorar ao máximo a utilização do software.

Assumimos o compromisso de não revelar ou divulgar as informações a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento do cliente, exceto se por exigência de lei ou de quaisquer órgãos governamentais.

Fica devidamente esclarecido que a empresa não se responsabiliza por qualquer dano à máquina ou à rede antes ou durante o acesso remoto.

Gostaríamos de salientar que é imprescindível o acesso ao ambiente de produção para que possamos analisar a questão e solucioná-la. Asseguramos que os profissionais que realizam este procedimento são altamente qualificados e foram treinados para a tarefa.

12. Pesquisa de Satisfação

O nosso sistema de gestão de atendimento, após o encerramento de cada chamado, envia ao cliente uma avaliação sobre o atendimento prestado.

As pesquisas respondidas ajudam nossa equipe a entender o que pode ser melhorado e nos dá a segurança de que estamos prestando um bom atendimento.

Diariamente a equipe de qualidade monitora a pesquisa e analisa cada resposta afim de identificar alguma situação em particular. Dependendo da situação, podem ser necessárias ações de correção e melhoria nos processos.

Participe e fique à vontade para deixar seu comentário! Somente a equipe de qualidade e líderes possuem acesso as pesquisas.

13. Sugestões ao Produto

Caso deseje sugerir uma nova funcionalidade ou alteração de algo do produto, você poderá nos enviar a sua sugestão através de nossos canais citados na página 5.

Cabe esclarecer que as sugestões são avaliadas, porém não poderemos garantir que serão implementadas, pois existem diversas variáveis envolvidas as quais podem ser impeditivas para o desenvolvimento.

Todas as sugestões são bem vindas e serão analisadas pelo time de Produtos da Thomson Reuters.

14. Matriz de escalção

Você poderá escalar um problema de atendimento (do Suporte) aos próximos níveis, caso considere que este atendimento não esteja sendo realizado de forma adequada.

Na tabela abaixo está o procedimento de escalção e respectivos contatos.

Nível de Escalção	Ponto de Contato	Contato
1º Contato	Analista de Suporte	Canais de atendimento
2º Contato	Felippe Ferreira – Gerente de Suporte	felippe.ferreira@thomsonreuters.com Telefone: (32) 999725376
	Jonas Ventura - Gerente de Suporte	jonas.ventura@thomsonreuters.com Telefone: (32) 999329920
3º Contato	Ricardo Danelon - Gerente de Suporte	Ricardo.danelon@thomsonreuters.com (32) 99943-4392
4º Contato	Customer Success	Customer Success de sua conta

www.thomsonreuters.com.br

