



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATO N. 002/2015 – CJF

PROCESSO N. CJF-ADM-2014/00388

PREGÃO ELETRÔNICO N 45/2014

DADOS DA EMPRESA
CONTRATADA: ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A
CNPJ/MF: 21 246.699/0031-60
ENDEREÇO: SBS Quadra 02, Bloco "Q", 4º Andar, Edifício João Carlos Saad, Brasília – DF
TELEFONE: (61) 3246-3100 (61) 9872-8479 (61) 9147-2547
E-MAIL: andrebra@algartech.com; nayarab@algartech.com
CONTATO COM O CJF: Rodrigo Lot – (61) 9965-6334
SIGNATÁRIO CONTRATADA: MATHEUS PEDROSA DOS REIS – Gerente de Negócios
SIGNATÁRIO CJF: Juiz Federal ERIVALDO RIBEIRO DOS SANTOS – Secretário-Geral

DADOS DO CONTRATO
OBJETO: prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF.
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto n. 5.450/2005, Lei Complementar n. 123/2006 e subsidiariamente na Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e ainda na Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, suas alterações, no Processo n. CJF-ADM-2014/00388.
VIGÊNCIA: 23/01/2015 a 22/09/2016
VALOR DO CONTRATO: R\$ 5.721.200,00 (cinco milhões setecentos e vinte e um mil e duzentos reais)
UNIDADE FISCALIZADORA: STI
OBSERVAÇÕES: a) Vigência: 20 (vinte) meses, contado a partir da assinatura. Cláusula Décima Segunda b) Garantia Contratual: 3% (três por cento) do valor total contratado Entrega 20 dias úteis da assinatura do contrato. Cláusula Décima Oitava



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATO N. 002/2015 - CJF

Contrato que entre si celebram o  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL** e a  
empresa **ALGAR TECNOLOGIA E  
CONSULTORIA S/A**, para prestação de  
serviço de informática.

**CONTRATANTE** **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**, Órgão integrante do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF n. 00.508.903/0001-88, com sede no Setor de Clubes Esportivos Sul, Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília-DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Secretário-Geral, o **Juiz Federal ERIVALDO RIBEIRO DOS SANTOS**, brasileiro, inscrito no CPF/MF n. 489.306.109-78, portador da Carteira de Identidade n. 322.668-60 - SSP/PR, residente e domiciliado em Brasília -DF.

**CONTRATADA** **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n. 21.246.699/0031-60, com sede no SBS Quadra 02, Bloco Q, 4º Andar, Edifício João Carlos Saad, Brasília - DF, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Procurador, o Senhor **MATHEUS PEDROSA DOS REIS**, brasileiro, inscrito no CPF/MF n. 013.542.696-08, portador da Cédula de Identidade n. MG10.331.931, expedida pela SSP-MG, residente e domiciliado em Brasília - DF.

As partes têm, entre si, justo e avençado, e celebram o presente **CONTRATO**, com fundamento na Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto n. 5.450/2005, Lei Complementar n. 123/2006 e subsidiariamente na Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e ainda na Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, suas alterações, no Processo n. CJF-ADM-2014/00388, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 - O objeto do contrato consiste na prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI), conforme especificado no Termo de Referência (Módulo I) do edital, na proposta comercial e tudo que consta do Pregão Eletrônico n. 45/2014, que ficam fazendo parte integrante do presente contrato, independente de sua transcrição.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

1.2 - O detalhamento do objeto é apresentado no Módulo I – Termo de Referência e seus anexos, os quais aderem a este contrato e dele fazem parte, independentemente de transcrição.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS SERVIÇOS**

2.1 – Os serviços serão prestados em estrita observância as determinações, forma e condições constantes no Edital do Pregão Eletrônico n. 45/2014 seus Módulos e na proposta da CONTRATADA.

2.2 – A execução dos serviços, objeto deste Contrato deverão ser realizados **PRESENCIALMENTE** e de forma ininterrupta nas dependências do CONTRATANTE (Sede do CJF) ou, excepcionalmente, nas dependências da Gráfica, nos casos em que o CJF entender como conveniente.

2.3 – Na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá atender a Níveis de Serviços estabelecidos pelos indicadores contidos no Anexo III – Níveis de Serviço.

2.4 – Na realização de todos os trabalhos deverá ser minimizado a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE.

2.5 – As manutenções preventivas e/ ou corretivas, que representem risco de interrupção dos serviços, deverão ser agendadas e realizadas fora do horário regular (de 2<sup>ª</sup>f a 6<sup>ª</sup>f das 7h às 20 h), salvo quando expressamente autorizado.

2.5.1 – As manutenções programadas serão agendadas todo mês, para realização durante um final de semana (janela agendada).

2.5.2 - As manutenções (corretivas e/ou preventivas) realizadas fora do horário regular não ensejarão qualquer pagamento adicional, por parte do CONTRATANTE, em relação ao estabelecido neste Contrato, portanto a CONTRATADA já deverá prever estas situações em sua composição de custo. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua.

2.5.3 - Após a realização de manutenções preventivas e/ ou corretivas, todos os serviços deverão ser testados, ficando sua aceitação final dependente da área demandante e/ ou de fiscalização do CONTRATANTE, que avaliará as características esperadas para o serviço.

2.6 – Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos do framework ITILv3 definidos pelo CONTRATANTE, conforme especificado no Anexo I – Especificações Técnicas dos Serviços.

2.7 - Durante a realização dos serviços, deverão ser contempladas todas as tarefas necessárias para garantir a operacionalidade do ambiente computacional, como a análise de viabilidade técnica, estudo de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas pró-ativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

2.8 – Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido.

2.9 - Os serviços deverão ser executados por profissionais habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, conforme os requisitos específicos de cada perfil profissional.

2.10 - As atividades de suporte deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE.

2.11 - As atividades que não possuam rotinas e procedimentos definidos deverão ser documentados após a sua realização como condição para aceitação do serviço.

2.12 - A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o Termo de Responsabilidade do CONTRATANTE e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço no CONTRATANTE, conforme modelo do Anexo VI, Módulo I – Termo de Referência.

2.13 - O serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura deverá atender os incidentes de infraestrutura em período integral (24 horas por dia x 7 dias por semana) inclusive os feriados nacionais e regimentais do CJF.

2.14 - O serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura deverá atender as requisições de serviço de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais mas incluindo os feriados regimentais do CONTRATANTE, conforme perfil abaixo:

2.14.1 - Serviço de Armazenamento de Dados: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE entre 12h e 21h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.2 - Serviço de Rede Local (LAN): as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE entre 13h e 22h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.3 - Serviço de Redes Externas (WAN): as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE entre 10h e 19h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.4 - Serviço de Servidor de Aplicação: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 21h de forma presencial.

2.14.5 - Serviço de Sistemas Operacionais: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE entre 12h e 21h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.6 - Serviço de Banco de Dados: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 21h de forma presencial.

2.14.7 - Serviços Corporativos: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

CONTRATANTE entre 12h e 21h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.8 - Serviço de Backup: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE entre 13h e 22h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.9 - Serviço da Virtualização de Servidores: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE entre 12h e 21h, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei.

2.14.10 - Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 9h às 19h de forma presencial.

2.15 - O serviço de operação e monitoração pró-ativa do ambiente de TI deverá ser prestado em período integral (24 horas por dia x 7 dias por semana) inclusive os feriados nacionais e regimentais do CJF, e de forma presencial.

2.16 - Quadro resumo:

<b>Serviço</b>	<b>Data e hora</b>
Supervisão dos serviços de sustentação e operação do ambiente de infraestrutura (Responsáveis Técnicos)	Segunda a sexta-feira das 8h às 20h, sendo obrigatório de forma presencial.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender incidentes.	24 horas por dia x 7 dias da semana.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de armazenamento de dados	Segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial das 12h às 21h
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de rede local (LAN)	Segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial das 13h às 22h.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de redes externas (WAN)	Segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial das 10h às 19h.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Servidor de Aplicação	Segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Sistemas Operacionais	Segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial das 12h às 21h



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Banco de Dados	Segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Backup	Segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial das 13h às 22h
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Virtualização de Servidores	Segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial das 12h às 21h
Serviços de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica	Segunda a sexta-feira das 9h às 19h, sendo obrigatório de forma presencial
Serviço de operação e monitoração pró-ativa do ambiente	24 horas por dia x 7 dias da semana, sendo obrigatório de forma presencial

2.17 - Para a realização da monitoração pró-ativa do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá oferecer serviço SMS (*Short Message Service*) para que sejam enviadas mensagens aos prestadores de serviço e aos gestores de TI conforme a geração de alertas dos softwares de monitoração. É de responsabilidade da CONTRATADA o custo da contratação deste serviço. A média mensal de envio é de 2.000 mensagens.

2.18 - Avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TI e itens de configuração do CONTRATANTE sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho.

2.19 - Integrar a atual ferramenta de monitoração (Zabbix) com o software de *service desk*. Com isso a indisponibilidade de um dos serviços, detectada pelo software de monitoração, deverá gerar automaticamente um incidente no *service desk*.

### CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 - A CONTRATADA obriga-se ao cumprimento de todas as disposições constantes do termo de referência seus anexos e ainda, a:

a) garantir a execução dos serviços, respeitando as especificações, padrões de qualidade, prazos e níveis de serviço definidos no termo de referência e ordem de serviço, com equipe adequada e qualificada;

b) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;

c) comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

d) responder por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE;

e) manter um Diário de Ocorrências que conste nos registros as eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- f) observar o cumprimento das normas relacionadas com a segurança e higiene do trabalho;
- g) responsabilizar-se pela manutenção da limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- h) responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- i) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- j) responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- k) prestar os serviços de forma ininterrupta;
- l) acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;
- m) permitir auditoria pelo CONTRATANTE, ou terceiro por ele designado, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;
- n) participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da STI do CONTRATANTE;
- o) Prestar de imediato todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado;
- p) assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
- q) arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;
- r) responsabilizar-se por danos e/ou prejuízos causados diretamente por seus funcionários aos equipamentos, instalações gerais e patrimônio do CONTRATANTE, inclusive danos materiais e pessoais a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo, apurados após regular processo administrativo;
- s) responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- t) responder pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

u) responsabilizar-se 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 em dependência do CONTRATANTE;

v) responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

w) responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

x) responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

y) responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

z) responsabilizar-se por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

aa) fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

bb) 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 nas Ordens de Serviço e Níveis de Serviço fixados;

cc) efetuar a 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;

dd) instalar e manter nas dependências do CONTRATANTE um sistema de ponto eletrônico;

ee) aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do contrato, nos termos estabelecidos no §1º, do art. 65, da Lei n. 8.666/93;

ff) não transferir no todo ou em parte, a execução do serviço objeto do presente contrato;

gg) dar ciência aos seus empregados acerca da obediência ao Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus, nos termos da Resolução n. 147 de 15 de abril de 2011. Disponível no endereço: <http://www.cjf.jus.br/cjf/cjf/codigo-de-conduta>.





**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

**CLÁUSULA QUARTA- OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

4.1 - O CONTRATANTE obriga-se a cumprir todas as obrigações constantes do termo de referência e, ainda, a:

a) nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos para acompanhar a execução deste Contrato, que se tornará responsável pelo fiel cumprimento do mesmo e seus elementos integrantes;

a.1) será da competência do gestor da contratação: receber, atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do CONTRATANTE;

b) nomear um Fiscal Administrativo do Contrato que irá fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento do vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e empregado RAIS e CAGED do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA promover, por intermédio da fiscalização, o acompanhamento e a fiscalização do objeto, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;

c) permitir à CONTRATADA o acesso aos locais para execução dos serviços fornecendo-lhes as condições necessárias para tanto, bem como as informações imprescindíveis para a execução deste Contrato;

d) solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas do CONTRATANTE, ainda que em parte;

e) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto.

f) efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências deste Contrato;

g) exercer a fiscalização dos serviços prestados;

h) comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento deste Contrato;

i) avaliar mensalmente o relatório gerencial de serviços, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados;

j) observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital e seus anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

k) fornecer as normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CONTRATANTE para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais;

**CLÁUSULA QUINTA- DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

5.1 - A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste Contrato, de acordo com os cronogramas apresentados no Anexo VIII – Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços.

5.2 - Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão deste Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo;

5.3 - A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao CONTRATANTE;

5.4 - Em até 05 (cinco) dias corridos a partir da assinatura deste Contrato, será emitida Ordem de Serviço de Transição – OST com o objetivo de viabilizar a transferência de conhecimentos e o repasse dos serviços à nova CONTRATADA;

5.5 - A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE;

5.6 - Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar a qualificação exigida, conforme Anexo II - Dos Perfis Profissionais. Caso a documentação não atenda às exigências, a CONTRATADA deverá apresentar documentação de um novo profissional que atenda as exigências, dentro do prazo estabelecido, antes do início das atividades:

a) cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;

b) declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;

c) todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;

d) caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior;

e) as certificações exigidas não podem expirar e devem estar válidas.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

5.7 - O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos especificados no Anexo II - Dos Perfis Profissionais. A CONTRATADA terá o prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de recusa para apresentar a documentação do novo profissional;

5.8 - A prestação dos serviços deverá seguir o Cronograma de Atividade, conforme Anexo VIII.

5.9 - Este Contrato será rescindido, bem como serão aplicadas as sanções contratuais, caso a CONTRATADA:

a) não apresente o Plano de Operacionalização dos Serviços, no prazo de 5 (cinco) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, contendo o detalhamento das ações necessárias para a absorção dos conhecimentos, e repasse dos serviços;

b) não apresente Documentação com a relação completa dos profissionais que prestarão serviço, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, acompanhada das devidas comprovações de qualificação e experiência exigidas para cada perfil estabelecido no Termo de Referência (Módulo I);

c) não atenda a todos os perfis profissionais do Anexo III – Níveis de Serviço, até o prazo de início oficial da prestação dos serviços (OST + 20).

5.10 - O período inicial de 90 (noventa) dias após a emissão da Ordem de Serviço Rotineira - OSR, será considerado como período de estabilização da operação dos serviços, durante o qual os indicadores de serviço não atingidos terão aplicadas as glosas da tabela do Anexo VII conforme os seguintes critérios.

a) nos primeiros 30 (trinta) dias aplicar-se-á efetivamente 25% (vinte e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas, para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;

b) do 31º ao 60º dia: aplicar-se-á efetivamente 50% (cinquenta por cento) dos pontos previstos na tabela do Anexo VII - Tabela de Pontuação de Glosas, para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;

c) do 61º ao 90º dia: aplicar-se-á efetivamente 75% (setenta e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do Anexo VII, Tabela de Pontuação de Glosas, para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;

d) após 90 (noventa): aplicar-se-ão integralmente os pontos previstos na tabela do Anexo VII, Tabela de Pontuação de Glosas, para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido.

5.11 - Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

5.12 - Ao final deste Contrato de prestação de serviços, a CONTRATADA deverão fornecer, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para as novas CONTRATADAS, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência deste Contrato.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

5.13 - A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

5.14 - Em conformidade com as Resoluções CNJ n. 169/2013 e n. 183/2013, o gestor do contrato irá acompanhar a presença dos funcionários da CONTRATADA alocados para prestar serviço nas dependências do CONTRATANTE. Para tal, será utilizado um sistema de ponto eletrônico da CONTRATADA. O registro do ponto neste sistema será obrigatório para todos os funcionários da CONTRATADA que prestarem serviço nas dependências do CONTRATANTE.

5.15 - A execução deste contrato, bem como os casos nele omissos, regulam-se pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-se, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, na forma do artigo 54 da Lei n. 8.666/1993, combinado com o Inciso XII, do artigo 55, do mesmo diploma legal.

**CLÁUSULA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE**

6.1 - A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de Responsabilidade Civil, Penal e Administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido.

6.1.1 - A CONTRATADA manterá em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão deste Contrato, as informações relativas:

a) à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

b) ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos.

c) ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREPOSTO E DO RESPONSÁVEL TÉCNICO**

7.1 – A CONTRATADA indicará, formalmente, quando da assinatura deste Contrato, PREPOSTO que terá capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos neste Instrumento Contratual e para a gestão administrativa deste Contrato. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o gestor do contrato bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

a) executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

b) assegurar de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados

c) informar ao Gestor deste Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados.

d) desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado.

e) o Preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados.

7.2 – A CONTRATADA alocará um responsável técnico, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe para a execução dos serviços objeto deste Contrato, bem como:

a) disponibilizar as atividades em até 5 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, visando a preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas de procedimentos, segurança e definição dos requisitos necessários;

b) o Responsável Técnico deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário de 8h às 20h, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;

c) durante o período da manhã, de 8h às 12h, as atividades do RESPONSÁVEL TÉCNICO deverão ser exercidas por um dos perfis profissionais de administração de banco de dados ou administração de aplicação. Os dois não podem se ausentar simultaneamente, exceto em caso de afastamento previsível, como férias. A CONTRATADA deverá fazer esta indicação antes do início da prestação dos serviços;

d) a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência sobre essa substituição em caso de afastamento previsível.

**CLÁUSULA OITAVA – DOS PROFISSIONAIS**

8.1 - Os serviços deverão ser executados por profissionais habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, conforme os requisitos específicos de cada perfil profissional Anexo III – Níveis de Serviço.

8.2.- A CONTRATADA apresentará no 1º (primeiro) dia útil de cada mês a relação dos profissionais que estarão disponíveis para a prestação dos serviços no mês corrente e em qual perfil eles se encaixam.

8.3 - No caso de substituição de profissional, deverá a CONTRATADA formalizar tal necessidade ao CONTRATANTE antes de sua efetiva substituição.

8.4 -. A CONTRATADA submeterá seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

8.5 – A CONTRATADA será responsável por solicitar o credenciamento e descredenciamento de acesso físico e lógico às dependências do CONTRATANTE bem como assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais.

8.6 – A CONTRATADA promoverá 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 que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.

8.7 – A CONTRATADA selecionará e treinará adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e idoneidade moral destes.

8.8 – A CONTRATADA deverá manter os seus profissionais qualificados e certificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE durante toda a vigência deste Contrato.

8.8.1 - Durante toda a vigência deste Contrato, os serviços deverão ser realizados por profissionais com as competências e certificações exigidas, bem como capacitá-los e certificá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo CONTRATANTE, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados a este Contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

8.9 - A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o Termo de Responsabilidade do CJF e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço no CONTRATANTE, conforme modelo do Anexo VI – Planilha de Composição de Custos.

8.10 - A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do Anexo VI - Planilha de Composição de Custos.

8.11 - Durante as férias dos profissionais alocados no serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura, a CONTRATADA não precisa repor aquele profissional de forma presencial, ou seja, o serviço poderá ser prestado de forma remota por profissional de mesma qualificação, uma vez que os prazos de níveis de serviço e as exigências de certificação permanecem.

8.12 - O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços executados por profissionais que não atendam aos requisitos especificados no Anexo II (Dos perfis profissionais). A CONTRATADA terá o prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de recusa para apresentar a documentação do novo profissional;

8.13 - Quando houver necessidade de qualquer alteração na equipe de profissionais que prestam o serviço no CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios de qualificação destes profissionais antes do início de suas atividades no CONTRATANTE.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

8.14 - A CONTRATADA deverá, durante a vigência deste contrato, manter a sua equipe capacitada e qualificada na utilização da ferramenta *CA Service Desk*, em uso pelo CONTRATANTE para tratar de incidentes e requisições.

8.15 - Sempre que o CONTRATANTE implementar novas tecnologias ou atualizar a versão das tecnologias já existentes, irá comunicar a CONTRATADA, que terá 6 (seis) meses para atualizar a certificação dos seus profissionais.

8.16 - A CONTRATADA deverá manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a boa execução dos serviços, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE. Os treinamentos:

a) quando existirem devem ser oficiais do fabricante da tecnologia (exemplo: *Microsoft, HP, Symantec NetBackup, Oracle, VMware, SUSE, etc.*).

b) devem ocorrer sempre que o CONTRATANTE comunicar a atualização de versão, conforme item 8.15 desta cláusula.

c) deverão ter carga horária mínima para cada treinamento de 24 (vinte e quatro) horas podendo ser presencial ou à distância.

d) deverão ter data e horário acordada previamente.

e) durante o treinamento, as requisições de serviço do profissional sendo capacitado, não precisam ser atendidas de forma presencial.

8.17 - Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços objeto deste Contrato deverão ter vínculo com a CONTRATADA, baseado na CLT.

**CLÁUSULA NONA – DAS ORDENS DE SERVIÇO**

9.1- Os serviços deverão ser executados somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização pelo CONTRATANTE.

9.2 - As Ordens de Serviços deverão ser classificadas pelo CONTRATANTE, conforme nível e continuidade de execução:

a) transição: entendida como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados;

b) rotineira: atividades contínuas, realizáveis periodicamente, emitidas para execução durante a vigência do contrato. Podendo, mediante realinhamento, ter novas atividades inseridas ou excluídas no decorrer da vigência contratual, quando passará a vigorar nova versão de OSR;

c) exclusiva: atividades de natureza não contínua, emitidas a partir da demanda do CONTRATANTE.

9.3 - Nas Ordens de Serviços deverão constar:

a) número de controle: em ordem sequencial, separado por vigência;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- b) área demandante: que deverá assinar a solicitação e o aceite e contabilização periódica das atividades, para efeito dos pagamentos;
- c) objetivo da tarefa: definição das expectativas e justificativas para realização das atividades;
- d) data de início e conclusão das atividades (exceto rotineira): definição do período de realização, inclusive dos períodos e horários realizáveis para serviços que impactem com os trabalhos de usuários;
- e) listagem das atividades a serem realizadas, especificadas, quantificadas e classificadas conforme complexidade;
- f) resultado e nível de qualidade definido para a tarefa;
- g) glosa e penalidades, em caso de descumprimento, e de acordo com a previsão contratual;
- h) responsáveis pela fiscalização e autorização no CONTRATANTE;
- i) responsável pelo aceite na CONTRATADA.

**9.4 - Atestação técnica:**

- a) 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 do CONTRATANTE;
- b) antes do fechamento de cada suporte a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado;
- c) uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**10.1 - Transição dos serviços**

10.1.1 - O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades)

10.1.2 - Um plano de transição deve assegurar que tais tarefas sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel nesse processo.

10.1.3 - A CONTRATADA deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens em sua abordagem de transição:





**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- a) identificar uma lista de “componentes de transição” (ex: ativos, localidades, etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo;
- b) verificar o nível de maturidade em Governança de TI e propor ao CJF ações de melhorias para o novo contrato;
- c) inspecionar, então, os “componentes de transição” e prover um “*checklist*” para garantir uma transição tranquila;
- d) o CONTRATANTE irá, então, providenciar à CONTRATADA uma averiguação do “*checklist*” e dos potenciais riscos identificados, a fim de aprovar formalmente o documento;
- e) executar uma inspeção final nos materiais e nas informações;
- f) O CONTRATANTE deverá conduzir um programa de comunicação intensivo antes e durante a fase de transição, direcionado aos interessados envolvidos no processo (ex: outros provedores, empregados, usuários, provedores, etc.) explicando o racional e o impacto do movimento em andamento. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, solicitar apoio da CONTRATADA para suportar esta atividade;
- g) Durante o processo de transição, ocorrerão reuniões periódicas da equipe de transição com o CONTRATANTE.
- h) O Plano de Transição deve ser entregue no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar da OST.
- i) Para conduzir o processo de transição de serviços a CONTRATADA deve disponibilizar 2 (dois) profissionais, sendo:
  - i.1) Profissional especialista em Governança de TI, certificado CGEIT - *Certified in the Governance of Enterprise IT* ou ITIL *Master* ou ITIL *Expert*;
  - i.2) Profissional especialista em Gerenciamento de Projetos, certificado PMP - Project Management Professional.
- j) Os profissionais de transição deverão ser apresentados no momento da reunião inicial de acordo com o especificado no anexo VIII – Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RELATÓRIOS**

11.1 - A CONTRATADA elaborará relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, devendo constar dentre outras informações:

- a) os indicadores e níveis de serviços alcançados em relação ao previsto no Anexo III;
- b) relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados;
- c) manutenções evolutivas e corretivas realizadas;
- d) erros operacionais;
- e) sugestões de melhorias para o próximo período;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

f) painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por grupos solucionadores e responsáveis, demonstrando graficamente a evolução destas informações;

g) indicadores de aferição da qualidade de novos produtos e/ou serviços que venham a ser implantados no decorrer da vigência contratual;

h) demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço.

11.2 – A CONTRATADA elaborará relatório específico e detalhado para os serviços listados abaixo. Além dos requisitos descritos no Anexo IX, outros requisitos para cada relatório serão definidos pelos fiscais deste Contrato:

- a) Infraestrutura de virtualização;
- b) Solução de *backup* e restore;
- c) Infraestrutura de rede cabeada e sem fio;
- d) Links de comunicação e internet;
- e) Solução de armazenamento e SAN;
- f) Solução de monitoração de infraestrutura e serviços;
- g) Solução de mensageria e colaboração;
- h) Sistemas operacionais;
- i) Bancos de dados;
- j) Outros.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

12.1 - Este Contrato terá **vigência de 20 (vinte) meses**, contado a partir da assinatura.

12.2 – Findo o prazo acima e por expressa vontade das partes este Contrato poderá ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, condicionando-o a duração máxima de 60 (sessenta) meses.

12.3 – A execução deste contrato poderá ser suspensa temporariamente pelo CONTRATANTE, no caso de falta ou insuficiência de crédito orçamentário, mediante comunicação por escrito à CONTRATADA.

12.4 – Cessados os motivos que determinaram a suspensão prevista no item anterior, a execução será retomada pelo período de tempo restante até o termo final estabelecido no item 12.2.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PREÇO E DO VALOR DO CONTRATO**

13.1 - O preço que o CONTRATANTE se obriga a pagar mensalmente à CONTRATADA pelos serviços prestados, nos termos do presente contrato, é de **R\$ 286.060,00 (duzentos e oitenta e seis mil e sessenta reais)**, do qual serão feitas as glosas e retenções legais.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

13.2 – O valor estimado total do presente contrato, é de **R\$ 5.721.200,00 (cinco milhões setecentos e vinte e um mil e duzentos reais)**.

13.3 – 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 do presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RECURSOS FINANCEIROS**

14.1 - As despesas com o presente contrato serão atendidas com os recursos consignados no Orçamento Geral da União e suplementações a ele incorporadas, no PTRES 075221, N.D.: 3390.39.

14.1 - A Nota de Empenho será emitida tão logo seja liberado o respectivo crédito orçamentário para o exercício de 2015, à conta da dotação orçamentária especificada no item anterior.

14.2 – Observada as limitações constantes do §1º, do art. 65, da Lei n. 8.666/1993, poderá o CONTRATANTE promover alterações no objeto do presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

15.1 - O Subsecretário de Tecnologia e Suporte Técnico acompanhará a execução deste Contrato (Gestor do Contrato), devendo proceder à orientação, fiscalização e interdição da execução, se necessário, a fim de garantir o exato cumprimento das condições estabelecidas neste Contrato.

15.2 – Os chefes da Seção de Suporte à Serviços e da Seção de Suporte à Infraestrutura, ambas da Subsecretaria de Tecnologia e Suporte Técnico atuarão como fiscais técnicos deste Contrato.

15.3 - O representante da Área Administrativa (Fiscal Administrativo do Contrato), indicado pela autoridade competente dessa área, fiscalizará este Contrato quanto aos aspectos administrativos, tais como a verificação de regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

15.4 - Também caberá ao representante da Área Administrativa, conforme definido no Art. 10 da Resolução CNJ n. 169/2013, a verificação dos percentuais das rubricas, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO RECEBIMENTO E DO PAGAMENTO**

16.1 – Os pagamentos serão devidos somente após o início oficial da prestação dos serviços (OST +20) – Anexo VIII – Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços.

16.2 – Os pagamentos serão efetuados mensalmente com a apresentação pela CONTRATADA dos relatórios gerenciais de serviços, quando serão contabilizados os serviços prestados e aos pagamentos devidos.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

16.3 - Os relatórios gerenciais deverão ser apresentados até o terceiro dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.

16.4 - O CONTRATANTE efetuará a análise dos relatórios gerenciais de serviços e somente após manifestação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá emitir as notas fiscais de cobrança.

16.5 - Obedecendo a pontuação atribuída no Anexo VII – Tabela de Glosas para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal a cada 30 pontos, limitada a glosa total ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal previsto em contrato, devendo o CONTRATANTE cientificar à CONTRATADA sobre as razões que ensejaram o desconto.

16.6 - Deverá ser emitida uma nota fiscal para cada serviço descrito no Anexo IV - Planilha de Composição de Custo.

16.7 - O não atingimento de um mesmo nível de serviços durante 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intervalados, em um período de 12 (doze) meses, ensejará a execução das Sanções Administrativas previstas no Contrato;

16.8 - Para os inadimplementos que não estão previstos no Anexo VII – Tabela de Glosas, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido na cláusula vigésima - DAS PENALIDADES;

16.9 - Deverá ser encaminhado mensalmente, em conjunto com a nota fiscal, a seguinte documentação que será analisada e aprovada pelo representante da área administrativa (Fiscal Administrativo do Contrato). Os documentos comprobatórios listados nos itens abaixo são necessários apenas para os colaboradores que prestaram serviço nas dependências do CONTRATANTE por mais de 15 dias no mês em questão:

16.9.1 - Comprovação de pagamento de salários do mês da prestação dos serviços objeto de faturamento, mediante apresentação de folha de pagamento específica, em que conste como tomador o Conselho da Justiça Federal, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários ou contracheques assinados pelos profissionais;

16.9.2 - Para aplicação da conta vinculada, em conformidade com a IN CJF n. 01/2013 e as Resoluções n. 169/2013 e n. 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, a empresa deverá, no preço de cada serviço, discriminar o que reflete efetivamente a mão de obra e apresentar a planilha formadora de custos de mão de obra, nos termos da IN n. 02/2008 e alterações SLTI/MPOG;

16.9.3 - Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, vale-alimentação etc.), a que estiver obrigada, por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho;

16.9.4 - Comprovação do pagamento do 13º salário.

16.9.5 Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Conselho, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

16.9.6 - Folha de pagamento do mês de referência constando todos os funcionários que prestaram serviço no Conselho, ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal.

16.9.7 - Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços;

16.9.8 Quando ocorrer demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.

16.10.9 - Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

16.10 - Em conformidade com a IN CJF n. 01/2013 e as Resoluções n. 169/2013 e n. 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA, e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada, caso necessário.

16.10.1 - Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.

16.10.2 - Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista na IN CJF nº 01/2013 e nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

16.11 - Para fins de conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, entende-se como mão de obra residente (e, portanto, suscetível à retenção tratada no item anterior), todos os funcionários da CONTRATADA que prestem serviço nas dependências do CONTRATANTE.

16.12 - Os valores retidos na conta-depósito bloqueada para movimentação serão liberados na forma prevista na IN CJF nº 01/2013 nas Resoluções CNJ 169/2013 e 183/2013.

16.13- O objeto será recebido nos termos do art. 73, da Lei n. 8.666/93.

16.14 - O pagamento será efetuado por ordem bancária, até o 10º dia útil, após o atesto firmado pela fiscalização e recebimento da correspondente Nota Fiscal, acompanhada das respectivas Ordens de Serviços, considerando-se como a data de pagamento o dia da emissão da ordem bancária, por meio de crédito em nome da CONTRATADA, no banco indicado.

16.14.1 - As notas fiscais deverão ser emitidas eletronicamente e encaminhadas à Seção de Protocolo e Expedição do CONTRATANTE, pelo *e-mail*: [protocolo@cjf.jus.br](mailto:protocolo@cjf.jus.br).



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

16.15 – Na hipótese de o valor a ser pago enquadrar-se no §3º do art. 5º da Lei n. 8.666/93, parágrafo esse acrescido pela Lei n. 9.648/98, o prazo para pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis.

16.16 – O CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA, para fins de pagamento e fiscalização, a apresentação, concomitante à Nota fiscal, da documentação apta a comprovar a regularidade perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a Fazenda Federal e a Justiça do Trabalho.

16.17 – O prazo de pagamento será interrompido nos casos em que haja necessidade de regularização do documento fiscal, o que será devidamente apontado pelo CONTRATANTE.

16.18 – Encerrada a interrupção de que trata o item anterior, fica assegurado ao CONTRATANTE o prazo estipulado no item 16.14 desta cláusula para efetivação do pagamento, contado a partir da cientificação da regularização, sem a cobrança de encargos por parte da CONTRATADA.

16.19 – Caso a CONTRATADA goze de algum benefício fiscal, ficará responsável pela apresentação de documentação hábil, ou, no caso de optante pelo SIMPLES NACIONAL – Lei Complementar n. 123/2006, pela entrega de declaração, conforme modelo constante da Instrução Normativa n. 1.234/2012, alterada pela Instrução Normativa n. 1.244/2012, ambas da Secretaria da Receita Federal. Após apresentada a referida comprovação, a CONTRATADA ficará responsável por comunicar ao CONTRATANTE qualquer alteração posterior na situação declarada, a qualquer tempo, durante a execução deste Contrato.

16.20 – A documentação mencionada no item anterior, imprescindível para a efetivação do pagamento, deverá ser fornecida juntamente com a nota fiscal.

16.21 – O CONTRATANTE, no momento do pagamento, providenciará as devidas retenções tributárias, nos termos da legislação vigente, exceto nos casos em que a CONTRATADA comprovar, na forma prevista em lei, não lhe serem aplicáveis tais retenções.

16.22 – Em caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor faturado será atualizado monetariamente pelo percentual *pro rata temporis* do índice Geral de Preços Disponibilidade Interna – IGP/DI conhecido quando do faturamento, compreendido entre a data limite estipulado para pagamento e aquela em que se der o efetivo pagamento.

16.23 – Nos termos do item acima serão corrigidos os valores devidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS**

17.1 - Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados na execução deste Contrato.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas a serem aplicados sobre a NF

Título	Variação RAT Ajustado 0,50% A 6,00%			
	Empresas		Simples	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Grupo A	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%
SUBMÓDULO 4.1 - DA IN 02/2008 MPOG: RAT:	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36
Encargos a contingenciar	32,85	34,01	31,61	32,78
Lucro - Art. 3º Res. CNJ (**)				
Taxa da conta-corrente vinculada (inciso III artigo 2º IN) (***)				
<b>Total a contingenciar</b>				

(\*) A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa

(\*\*) O percentual de lucro será efetuado com base na proposta da contratada

(\*\*\*) Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta corrente vinculada, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ n.º 169/2013

17.2 - O contingenciamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaiando a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Instrução Normativa CJF nº 01/2013.

17.3 - A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CONTRATANTE.

17.4 - Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

17.5 - Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.

17.6 - Sempre que necessário, o gestor do contrato poderá requerer à CONTRATADA a apresentação dos documentos comprobatórios da remuneração dos profissionais alocados na execução deste contrato, bem como daqueles necessários à apuração do RAT ajustado.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

17.7 - As parcelas correspondentes a Férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução deste Contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – GARANTIA CONTRATUAL**

18.1 - Para o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, nos termos do art. 56, §1º da Lei n. 8.666/93, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado da assinatura deste Contrato, garantia correspondente a 3% (três por cento) do valor total contratado.

18.2 – Não serão aceitos instrumentos de garantia que contenham cláusulas conflitantes com dispositivos contratuais ou até mesmo restrinjam-lhe a cobertura ou a sua eficácia, sem que haja previsão ou autorização expressa no instrumento convocatório ou contratual.

18.3 – A garantia deve cobrir os seguintes riscos atinentes à:

- a) indenização pelos prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrente de culpa ou dolo, durante a execução deste Contrato;
- c) aplicação de multas moratórias e compensatórias;
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

18.4 – O CONTRATANTE poderá descontar da garantia o valor que a CONTRATADA passe a lhe dever em virtude da ocorrência de qualquer das situações expressamente previstas neste Contrato e na legislação pertinente.

18.5 – Caso haja aditamento deste Contrato ou redução do valor da garantia, a CONTRATADA deverá apresentar garantia complementar ou substituí-la, de modo a preservar o montante estabelecido nesta cláusula, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

18.6 – Em caso de prorrogação contratual deverá ser mantida a garantia de 3% (três por cento) sobre o montante do respectivo período prorrogado desconsiderando-se o período anteriormente cumprido.

18.7 – Caso o valor da garantia venha a ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data do recebimento da notificação do CONTRATANTE.

18.8 – O CONTRATANTE reserva-se no direito de somente liberar a garantia contratual no prazo de 3 (três) meses, contado do término da vigência deste Contrato, caso haja adimplemento total de todos os ônus e encargos advindos da contratação.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO REAJUSTE**

19.1 - O preço dos serviços poderá ser reajustado decorrido doze meses de vigência da contratação, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV, ocorrida nos doze meses anteriores ao ajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES**

20.1 - A CONTRATADA, em caso de inadimplência, e observado o regular procedimento administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, ficará sujeita às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais previsões legais:

20.1.1 – **Advertência**, sempre que forem observadas irregularidades de pequena monta para as quais tenha concorrido.

20.1.2 – **Multa Moratória** – de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais previstas na execução do objeto, até o limite de 20 % (vinte por cento), configurando-se assim o descumprimento total das obrigações assumidas.

20.1.3 – **Multa Moratória** – de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, pela recusa injustificada da CONTRATADA em substituir, em até 05 (cinco) dias úteis, profissional que não atenda às exigências de perfil da CONTRATANTE.

20.1.4 - **Multa Moratória** – de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso decorrido em caso de descumprimento do prazo estabelecido no item 17.3 da cláusula décima sétima, referente a abertura da conta-depósito vinculada.

20.1.5 - **Multa Moratória** - de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, toda ocorrência em que o profissional não atender as exigências de vestimenta ou não portar crachá de identificação.

20.1.6 - **Multa Moratória** - de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, toda ocorrência em que a CONTRATADA:

a) substituir profissional sem a devida formalização junto ao CONTRATANTE;

b) deixar de afastar profissional que se conduza de modo inconveniente ou que não respeite as normas do CJF ou que não atenda às necessidades, num período de 24 (vinte e quatro) horas corridas a contar da notificação do CONTRATANTE;

c) deixar de alocar um novo profissional em caso de substituição, num período de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação do CONTRATANTE quando da substituição.

20.1.7 - **Multa Moratória** - de 1,5% (um vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, toda ocorrência em que a CONTRATADA:



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

a) por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, causar qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos da CONTRATANTE;

b) deixar de comunicar formalmente à CONTRATANTE sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço nas dependências do CJF e/ou remotamente).

**20.1.8 – Multa Compensatória** – nas seguintes ocorrências:

a) de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de inexecução parcial do serviço conforme tabela do item 20.2;

b) de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de inexecução total do serviço conforme tabela do item 20.2.

**20.1.9 – Suspensão Temporária** – suspender temporariamente de participação em licitação e impedimento de contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002 c/c o art. 28 do Decreto n. 5.450/2005, conforme Acórdão 2242/2013, do Plenário do Tribunal de Contas da União.

**20.1.10 - Suspensão Temporária** - pela inexecução total ou parcial do objeto desta contratação, a CONTRATADA será suspensa temporariamente de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo de até 2 (dois) anos.

**20.1.11 – Declaração de Inidoneidade** – ser declarada inidônea, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei n. 8.666/1993.

20.2 – Indicadores fora das porcentagens listadas no Anexo III – Níveis Mínimos de Serviço serão considerados como inexecução parcial ou total dos serviços mensais, sem prejuízo da aplicação da glosa referente ao indicador não atingido, conforme a tabela abaixo:

Inexecução	Porcentagem alcançada em relação a meta exigida
Parcial	50% a 69 9%
Total	0% a 49 9%

20.3 – As multas previstas dos subitens 20.1.2 a 20.1.8 poderão cumular-se com as penalidades dos subitens 20.1.1, 20.1.9 a 20.1.11.

20.4 – Nos termos do §3º do art. 86 e do §1º do art. 87 da Lei n. 8.666/93, a multa, caso aplicada após regular processo administrativo, será descontada do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ou ser recolhida ao Tesouro por GRU (Guia de Recolhimento da União) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, em conformidade com a legislação específica.

20.5 – A aplicação das sanções previstas nesta cláusula será feita mediante procedimento administrativo específico. O CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

sua intenção de aplicação da penalidade, assegurando-lhe o direito ao contraditório e à defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da comunicação.

20.6 – Decidida pelo CONTRATANTE a aplicação de sanção, fica assegurado à CONTRATADA o uso dos recursos previstos em lei.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

21.1 - O presente contrato poderá ser rescindido a juízo do CONTRATANTE, com base nos artigos 77 a 80 da Lei n. 8.666/93, especialmente quando este entender que a CONTRATADA não está cumprindo de forma satisfatória as avenças estabelecidas neste Contrato, independentemente da aplicação das penalidades estabelecidas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO**

22.1 - De conformidade com o disposto no parágrafo único do art. 61 da Lei n. 8.666/93, o presente Contrato será publicado no Diário Oficial da União, na forma de extrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

23.1 - As partes contratantes ficarão exoneradas do cumprimento das obrigações assumidas por este Contrato, quando ocorrerem motivos de força maior ou caso fortuito, assim definidos no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil, enquanto tais motivos perdurarem.

23.2 – Os casos omissos serão resolvidos à luz das disposições contidas na Lei n. 8.666/93, bem como dos princípios de Direito Público.

23.3 – É defeso à CONTRATADA utilizar-se deste Contrato para caucionar qualquer dívida ou títulos por ela emitidos, seja qual for a natureza dos mesmos.

23.4 – A CONTRATADA assumirá, de forma exclusiva, todas as dívidas que venha a contrair com vistas a cumprir com as obrigações oriundas do presente Contrato, ficando certo, desde já, que o CONTRATANTE não será responsável solidário pelas mesmas.

23.5 – Na contagem dos prazos será observado o disposto no art. 110 da Lei n. 8.666/93.

23.6 – A documentação necessária para pagamento, pedido de prorrogação de prazo, recursos, defesa prévia e outros de qualquer espécie que dependam de registro da data de entrega e protocolo, para contagem de prazo e demais efeitos legais, deverá ser entregue no Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília/DF, CEP 70.200-003, na Seção de Protocolo e Expedição – SEPEX.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – FORO**

24.1 - O Foro Juízo Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal é competente para dirimir qualquer dúvida oriunda do presente contrato, com renúncia expressa a qualquer outro que as partes tenham ou venham a ter, por privilegiado ou especial que seja.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

E para firmeza e como prova de assim haverem ajustado, foi lavrado o presente Termo em 2 (duas) vias de igual teor, uma da qual destinada à CONTRATADA, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelos representantes das partes contratantes.

Brasília-DF, 23 de janeiro de 2015 .

**Juiz Federal ERIVALDO RIBEIRO DOS SANTOS**  
Secretário-Geral do Conselho da Justiça Federal

**MATHEUS PEDROSA DOS REIS**  
Procurador da empresa  
Algar Tecnologia e Consultoria S/A



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

MÓDULO I DO CONTRATO N. 002/2015 - CJF  
TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO n. 45/2014

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF

Compõe este Termo de Referência os seguintes anexos:

- Anexo I – Especificação Técnica dos Serviços
- Anexo II – Perfis dos Profissionais
- Anexo III – Níveis de Qualidade dos Serviços
- Anexo IV – Planilha de Composição de Custos
- Anexo V – Especificação técnica do ambiente computacional
- Anexo VI – Modelo de Declarações
- Anexo VII – Tabela de Glosas
- Anexo VIII – Cronograma de atividade da prestação dos serviços
- Anexo IX – Relatórios

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**Objetivo da Contratação**

A presente contratação tem por objetivo a prestação continuada dos serviços de suporte ao ambiente tecnológico de infraestrutura do Conselho da Justiça Federal - CJF, buscando aplicar as boas práticas do *framework* ITIL v3, visando principalmente melhorar a percepção dos usuários internos e externos quanto a qualidade da entrega dos serviços de TI

**Necessidade da Contratação**

Os processos e fluxos de trabalho do CJF se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI. O nível de informatização da Instituição lhe confere alta produtividade e eficiência na execução de suas ações.

O ganho alcançado pela Instituição com a informatização de seus processos de negócio gerou, por outro lado, uma alta dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura, pode colocar em risco o funcionamento da Instituição e impedir que a mesma preste os serviços públicos de sua responsabilidade.

O CJF possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, divididos em estações de trabalho, notebooks, ativos de rede local e *wireless*, servidores de rede físicos e virtuais e sistemas de armazenamento de dados, dentre outros, que são utilizados como concentradores dos serviços corporativos. A integração desse conjunto de soluções, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários do Conselho.

Muitas operações fundamentais para o funcionamento do CJF estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produz impacto direto sobre o seu desempenho institucional.

A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos ao CJF, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.

Atualmente, o CJF conta com uma complexa infraestrutura de TI composta por cerca de 200 servidores de rede (máquinas físicas e virtuais), redes de comunicação (10 GbE e SAN) de alta velocidade, solução de virtualização



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

de servidores, solução de armazenamento de cópias de segurança (*backup*), dois *storages* no site principal, solução de segurança perimetral, além de cerca de 50 switches de interconexão e 400 estações de trabalho

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) disponibiliza aos usuários diversos serviços de TI, como os de conectividade à Internet, acesso a sistemas e aplicativos, suporte a desktops e periféricos, serviço de atendimento ao cliente, backup e restore de dados, armazenamento de arquivos em rede, correio eletrônico, videoconferência, entre outros, além do serviço prestado aos usuários externos, como acesso aos sistemas nacionais centralizados, acesso a base CPF/CNPJ, entre outros.

Além disto, o CJF conta com cerca de 50 sistemas em produção que são suportados pela sua infraestrutura de TI.

Ressalta-se ainda o papel do CJF como órgão integrador da Justiça Federal cuja atribuição, do ponto de vista tecnológico, vem crescendo ao longo dos anos. O comitê que delibera sobre a modernização tecnológica da Justiça Federal, SIJUS, comissão formada pelos secretários de TI dos cinco Tribunais Regionais Federais e mais o Secretário de TI do CJF, têm definido estratégias tecnológicas no sentido de se centralizar e padronizar cada vez mais os recursos tecnológicos da Justiça Federal visando, além de uma maior integração institucional, a eficiência na aquisição e aplicação de seus recursos.

Nesse contexto, a Subsecretaria de Tecnologia - SUTEC tem papel fundamental haja vista a necessidade de implantação e manutenção de infraestrutura tecnológica para suportar os diversos Sistemas Nacionais que estão centralizados na infraestrutura do CJF, como o Sistema de Precatórios (PrecJud), Sistema de Rol de Culpados, o Sistema de Cadastramento de Imóveis da Justiça Federal (Cadijus), Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe), Sistema de Assistência Judiciária Gratuita (AJG), entre outros.

Por outro lado o volume das atribuições conferidas à SUTEC é flagrantemente desproporcional ao quadro de servidores da subsecretaria. Para suprir esse déficit operacional é necessária a terceirização dos serviços operacionais, permanecendo sob responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão e de planejamento, intransferíveis para empresas terceirizadas.

No caso específico do segmento de informática, o processo de terceirização tem se acelerado nos últimos anos, em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso. Ele desonera as organizações dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e para aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades. Ainda, possibilitará ao quadro técnico interno dedicar-se às principais tarefas definidas pelo DL 200/67, em seu Art. 10, par 7º, quando determina que "A execução das atividades da Administração Pública Federal deverá ser amplamente descentralizada," de forma a permitir ao servidor "[ ] para melhor desempenhar 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".

Esta Subsecretaria tem por competência manter operacionais os sistemas de informação e toda a rede de comunicação de dados que atende ao Conselho, prestar serviço de atendimento as demandas dos usuários, bem como desenvolver as atividades de gestão, inovação e absorção de soluções de infraestrutura tecnológica provendo a devida modernização do parque tecnológico deste Conselho.

Esta unidade é responsável ainda pela gestão e prospecção de novas soluções de infraestrutura tecnológica; pela instalação e configuração da rede de comunicação de dados e dos computadores corporativos; pela padronização e administração de sistemas operacionais e banco de dados, visando acima de tudo garantir a integridade das informações armazenadas, provendo alta disponibilidade do ambiente computacional a todos seus usuários.

É atualmente gestora de mais de 30 contratos e está atuando na elaboração de diversos projetos de contratação para este ano de 2014. A força de trabalho é composta apenas pelo Subsecretário, três chefes de seção e dois assistentes. Os demais profissionais são terceirizados, responsáveis pelo suporte à infraestrutura tecnológica e suporte técnico aos usuários. As atividades de gestão de contratos, gestão de atividade e elaboração de projetos, juntamente com as atividades burocráticas inerentes são realizadas pela equipe da casa, enquanto que as atividades operacionais pela equipe terceirizada.

Este serviço terceirizado de suporte à infraestrutura é coberto atualmente pelo contrato 40/2011. A vigência do referido contrato findará no dia 06/12/2014, cabendo prorrogação. Quando a empresa foi consultada sobre o interesse na prorrogação, recebemos uma resposta negativa.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

Pelo exposto, considerando a importância da sustentação da infraestrutura de TI para suporte aos sistemas de informação, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros do CJF, em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento a essa demanda, torna-se essencial para o adequado funcionamento dessa infraestrutura, a contratação dos serviços de suporte à infraestrutura

**Fundamentação Legal**

O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os seguintes regramentos:

- Lei no 8 666, de 21 de julho de 1993, como peça integrante e indissociável de um processo licitatório;
- Decreto Lei no 200, de 25 de fevereiro de 1967;
- Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002, que instituiu a modalidade de pregão para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto no 2.271, de 07 de julho de 1997, pela especificação das atividades em contraste com as inerentes às categorias funcionais da CONTRATANTE;
- Decreto no 3.555, de 08 de agosto de 2000;
- Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005, pela regulamentação do sistema de pregão para bens e serviços comuns;
- Instrução Normativa no 01, de 11 de abril de 2013 do Conselho da Justiça Federal;
- Resolução no 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça;
- Instrução Normativa no 03/2008,
- Instrução Normativa no 04/2010, como metodologia para manutenção do enxugamento da máquina administrativa e distribuição das atividades conforme a conceituação funcional prevista;
- Determinações do TCU como do Acórdão no 667/2005, quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços;
- Manual de Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – MCTI-JF v2.0

Os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum e caráter continuado para fins do disposto no Art 4º do Decreto nº 5.450/2005

**Resultados Esperados**

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do CONTRATANTE;
- Redução dos riscos de interrupção dos serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças na infraestrutura de TI;
- Melhoria da entrega dos serviços de TI aos usuários em decorrência da utilização de boas práticas dos processos de gerenciamento de serviços de TI;
- Existência de serviços especializados para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações, reinstalações, no menor espaço de tempo possível, para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos computacionais;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades acordados;
- Manutenção da base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da CONTRATANTE;
- Aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços (usuários e equipe técnica);
- Melhoria da disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais;
- Definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho;
- Garantia da identificação dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil

**3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

**3.1. REQUISITOS INTERNOS**

3.1.1 A CONTRATADA deverá atender a Níveis de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no Anexo III deste Termo.

3.1.2 A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser realizados presencialmente nas dependências do CONTRATANTE (Sede do CJF) ou, excepcionalmente, nas dependências da Gráfica, nos casos em que o CJF entender como conveniente;

3.1.3 Realizar todos os trabalhos minimizando a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE;

3.1.4 As manutenções preventivas e/ ou corretivas, que representem risco de interrupção do(s) serviço(s), deverão ser agendadas e realizadas fora do horário regular (de 2<sup>ª</sup>f a 6<sup>ª</sup>f das 7h às 20h), salvo quando expressamente autorizado;

3.1.5 As manutenções programadas serão agendadas todo mês, para realização durante um final de semana (janela agendada).

3.1.6 Estas manutenções (corretivas e/ou preventivas) realizadas fora do horário regular não ensejarão qualquer pagamento adicional, por parte do CONTRATANTE, em relação ao estabelecido no contrato, portanto a CONTRATADA já deverá prever estas situações em sua composição de custo. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua;

3.1.7 Testar todos os serviços após a realização de manutenções preventivas e/ ou corretivas, ficando sua aceitação final dependente da área demandante e/ ou de fiscalização do CONTRATANTE, que avaliará as características esperadas para o serviço;

3.1.8 Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos do ITILv3 definidos pelo CONTRATANTE;

3.1.9 Durante a realização dos serviços, deverão ser contempladas todas as tarefas necessárias para garantir a operacionalidade do ambiente computacional, como a análise de viabilidade técnica, estudo de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas pró-ativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

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

3.1.11 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

3.1.12 Os serviços deverão ser executados por profissionais habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, conforme os requisitos específicos de cada perfil profissional;

3.1.13 Apresentar no 1º (primeiro) dia útil de cada mês a relação dos profissionais que estarão disponíveis para a prestação dos serviços no mês corrente e em qual perfil eles se encaixam;

3.1.14 Formalizar à CONTRATANTE a substituição de profissional, antes de sua efetiva substituição;

3.1.15 É vedada a subcontratação parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido pela CONTRATADA com terceiros;

3.1.16 As atividades de suporte deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE;

3.1.17 As atividades que não possuam rotinas e procedimentos definidos deverão ser documentados após a sua realização como condição para aceitação do serviço;

3.1.18 Elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, devendo constar dentre outras informações:

a) Os indicadores e níveis de serviços alcançados em relação ao previsto no Anexo III;





**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- b) Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados;
- c) Manutenções evolutivas e corretivas realizadas;
- d) Erros operacionais;
- e) Sugestões de melhorias para o próximo período;
- f) Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc ) divididos por grupos solucionadores e responsáveis, demonstrando graficamente a evolução destas informações;
- g) Indicadores de aferição da qualidade de novos produtos e/ou serviços que venham a ser implantados no decorrer da vigência contratual;
- h) Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço;

3.1.19 Elaborar relatório específico e detalhado para os serviços listados abaixo. Além dos requisitos descritos no Anexo IX, outros requisitos para cada relatório serão definidos pelos fiscais do contrato:

- a) Infraestrutura de virtualização;
- b) Solução de backup e restore;
- c) Infraestrutura de rede cabeada e sem fio;
- d) Links de comunicação e internet;
- e) Solução de armazenamento e SAN;
- f) Solução de monitoração de infraestrutura e serviços;
- g) Solução de mensageria e colaboração;
- h) Sistemas operacionais;
- i) Bancos de dados;
- j) Outros.

3.1.20 Indicar formalmente, quando da assinatura do contrato, PREPOSTO que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual e para a gestão administrativa do contrato. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o gestor do contrato bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;
- b) Assegurar de que as determinações do CJF sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;
- c) Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- d) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;
- e) O preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados.

3.1.21. Alocar um responsável técnico, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe para a execução dos respectivos serviços:

- a) O RESPONSÁVEL TÉCNICO deverá iniciar suas atividades de conhecimento do parque tecnológico e atividades disponibilizadas em até 5 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, visando a preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas de procedimentos, segurança e definição dos requisitos necessários;
- b) O RESPONSÁVEL TÉCNICO deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário de 08 às 20 horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;
- c) Durante o período da manhã, de 08:00 ao 12:00, as atividades do RESPONSÁVEL TÉCNICO deverão ser exercidas por um dos perfis profissionais de administração de banco de dados ou administração de aplicação. Os dois não podem se ausentar simultaneamente, exceto em caso de afastamento previsível, como férias. A Contratada deverá fazer esta indicação antes do início da prestação dos serviços;
- d) A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência sobre essa substituição em caso de afastamento previsível.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 3.1.22. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- 3.1.23. Responsabilizar-se por solicitar o credenciamento e descredenciamento de acesso físico e lógico às dependências do CONTRATANTE bem como assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;
- 3.1.24. 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 que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;
- 3.1.25. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;
- 3.1.26. Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- 3.1.27. Responder por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE;
- 3.1.28. Manter um Diário de Ocorrências que conste nos registros as eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos;
- 3.1.29. Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e idoneidade moral destes;
- 3.1.30. Manter os seus profissionais qualificados e certificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato;
- 3.1.31. Durante toda a vigência do contrato, os serviços deverão ser realizados por profissionais com as competências e certificações exigidas, bem como capacitá-los e certificá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo CJF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.1.32. Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- 3.1.33. 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 nas Ordens de Serviço e Níveis de Serviço fixados;
- 3.1.34. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
- a) À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
  - b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
  - c) Ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação
- 3.1.35. A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o Termo de Responsabilidade do CJF e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço no CONTRATANTE, conforme modelo do Anexo VI;
- 3.1.36. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;
- 3.1.37. Prestar de imediato todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

3.1.38. Permitir auditoria pelo CONTRATANTE, ou terceiro por ele designado, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;

3.1.39 Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da STI;

3.1.40. *O serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura deverá atender os incidentes de infraestrutura em período integral (24 horas por dia x 7 dias por semana) inclusive os feriados nacionais e regimentais do CJF.*

3.1.41. O serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura deverá atender as requisições de serviço de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais mas incluindo os feriados regimentais do CJF, conforme perfil abaixo:

a) Serviço de Armazenamento de Dados: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 21:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 12:00 e 21:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

b) Serviço de Rede Local (LAN): as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 22:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 13:00 e 22:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

c) Serviço de Redes Externas (WAN): as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 22:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 10:00 e 19:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

d) Serviço de Servidor de Aplicação: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 21:00 de forma presencial;

e) Serviço de Sistemas Operacionais: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 21:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 12:00 e 21:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

f) Serviço de Banco de Dados: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 21:00 de forma presencial;

g) Serviços Corporativos: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 21:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 12:00 e 21:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

h) Serviço de Backup: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 22:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 13:00 e 22:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

i) Serviço de Virtualização de Servidores: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 08:00 às 21:00, sendo obrigatório de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE entre 12:00 e 21:00, com pausa para repouso ou alimentação de uma hora, conforme previsto em lei;

j) Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica: as requisições de serviço deverão ser atendidas diariamente das 09:00 às 19:00 de forma presencial;

3.1.42. Durante as férias dos profissionais alocados no serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura, a CONTRATADA não precisa repor aquele profissional de forma presencial, ou seja, o serviço poderá ser prestado de forma remota por profissional de mesma qualificação, uma vez que os prazos de níveis de serviço e as exigências de certificação permanecem;

3.1.43 O serviço de operação e monitoração pró-ativa do ambiente de TI deverá ser prestado em período integral (24 horas por dia x 7 dias por semana) inclusive os feriados nacionais e regimentais do CJF, e de forma presencial;

3.1.44 Quadro resumo:

Serviço	Data e hora
---------	-------------



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

Supervisão dos serviços de sustentação e operação do ambiente de infraestrutura (Responsáveis Técnicos)	Segunda a sexta-feira das 08h às 20h, sendo obrigatório de forma presencial
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender incidentes	24 horas por dia x 7 dias da semana.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de armazenamento de dados	Segunda a sexta-feira, das 08h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial das 12h às 21h
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de rede local (LAN)	Segunda a sexta-feira, das 08h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial das 13h às 22h.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de redes externas (WAN)	Segunda a sexta-feira, das 08h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial das 10h às 19h.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Servidor de Aplicação	Segunda a sexta-feira, das 08h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Sistemas Operacionais	Segunda a sexta-feira, das 08h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial das 12h às 21h.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Banco de Dados	Segunda a sexta-feira, das 08h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Backup	Segunda a sexta-feira, das 08h às 22h, sendo obrigatório de forma presencial das 13h às 22h.
Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender requisições – Administração de Virtualização de Servidores	Segunda a sexta-feira, das 08h às 21h, sendo obrigatório de forma presencial das 12h às 21h
Serviços de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica	Segunda a sexta-feira das 09:00h às 19:00h, sendo obrigatório de forma presencial.
Serviço de operação e monitoração pró-ativa do ambiente	24 horas por dia x 7 dias da semana, sendo obrigatório de forma presencial.

3.1.45 Para a realização da monitoração pró-ativa do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá oferecer serviço SMS (Short Message Service) para que sejam enviadas mensagens aos prestadores de serviço e aos gestores de TI conforme a geração de alertas dos softwares de monitoração. É de responsabilidade da CONTRATADA o custo da contratação deste serviço. A média mensal de envio é de 2.000 mensagens;

3.1.46 Avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TI e itens de configuração do CONTRATANTE sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho;

3.1.47 Integrar a atual ferramenta de monitoração (Zabbix) com o software de service desk. Com isso a indisponibilidade de um dos serviços, detectada pelo software de monitoração, deverá gerar automaticamente um incidente no service desk.

3.1.48 Durante a prestação dos serviços, sugere-se que a CONTRATADA mantenha a quantidade mínima de profissionais constante do quadro abaixo, calculada pelo CJF com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais contratados e que atualmente estão envolvidos nessas atividades:



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

SERVIÇO	PROFISSIONAIS
Responsável Técnico	1 (um)
Monitoração 24x7	6 (seis)
Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	2 (dois)
Serviço de Sistemas Operacionais	2 (dois)
Serviço de Banco de Dados	2 (dois) um por turno
Serviço de Servidor de Aplicação	2 (dois) um por turno
Serviços Corporativos	1 (um)
Serviço de Armazenamento de Dados	1 (um)
Serviço de Backup	1 (um)
Serviço de Rede Local (LAN)	1 (um)
Serviço de Redes Externas (WAN)	1 (um)
Serviço da Virtualização de Servidores	1 (um)

3.1.49. Buscando apoiar as empresas licitantes na elaboração das propostas, foi elaborado o seguinte quadro apresentando os salários sugeridos para os profissionais alocados, de acordo com a realidade existente hoje no ambiente do Conselho:

SERVIÇO	SALÁRIO
Responsável Técnico	RS 13.680,00 + sobreaviso e hora extra
Monitoração 24x7	RS 2.436,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço de Sistemas Operacionais	RS 9.480,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço de Banco de Dados	RS 11.760,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço de Servidor de Aplicação	RS 7.080,00 + sobreaviso e hora extra
Serviços Corporativos	RS 7.080,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço de Armazenamento de Dados	RS 10.800,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço de Backup	RS 6.120,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço da Virtualização de Servidores	RS 9.480,00 + sobreaviso e hora extra
Serviço de Rede Local (LAN)	RS 11.280,00 + sobreaviso e hora extra

3.1.50 Os profissionais deverão atender as exigências de vestimenta feitas aos servidores do CJF e portar crachá de identificação, durante toda a prestação do serviço.

### 3.2. REQUISITOS EXTERNOS

#### É responsabilidade da CONTRATADA:

3.2.1. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;

3.2.2. Observar o cumprimento das normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

3.2.3. Responsabilizar-se pela manutenção da limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

3.2.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

3.2.5. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

3.2.6. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

3.2.7. Manter durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;

3.2.8 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 3.2.9 Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
- 3.2.10 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;
- 3.2.11. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais;
- 3.2.12. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- 3.2.13. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e prepostos, quando nas dependências do CJF, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- 3.2.14. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- 3.2.15 A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do Anexo VI;
- 3.2.16 Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- 3.2.17. Responsabilizar-se 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 em dependência do CONTRATANTE;
- 3.2.18 Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 3.2.19 Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 3.2.20 Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- 3.2.21 Responsabilizar-se por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;
- 3.2.22 Instalar e manter nas dependências do CONTRATANTE um sistema de ponto eletrônico

**4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 4.1. O CJF deverá nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos para acompanhar a execução do contrato, que se tornará responsável pelo fiel cumprimento do mesmo e seus elementos integrantes
- 4.2. Suas obrigações são receber e atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do CJF.
- 4.3. O CJF deverá nomear um Fiscal Administrativo do contrato que irá fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e o correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego da RAIS e CAGED, do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA, mediante a verificação das folhas de pagamento referentes aos meses de realização dos serviços, de cópias de carteiras de trabalho dos empregados, dos recibos e dos respectivos documentos bancários, entre outros meios de fiscalização cabíveis.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 4.4. Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas do CJF, ainda que em parte, dos itens indicados no item Erro! Fonte de referência não encontrada - "Obrigações da CONTRATADA";
- 4.5. Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados
- 4.6. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto Aumentar o grau de confiabilidade e efetividade da comunicação institucional.
- 4.7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato
- 4.8. Exercer a fiscalização dos serviços prestados
- 4.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato
- 4.10. Avaliar mensalmente o relatório gerencial de serviços, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados
- 4.11. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital e seus anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.
- 4.12. Fornecer as normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CJF para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais

**5. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO**

- 5.1. Os pagamentos serão devidos somente após o início oficial da prestação dos serviços (OST + 20) – Anexo VIII.
- 5.2. Os pagamentos serão efetuados mensalmente com a apresentação pela CONTRATADA dos relatórios gerenciais de serviços, quando serão contabilizados os serviços prestados e os pagamentos devidos;
- 5.3. Os relatórios gerenciais deverão ser apresentados até o terceiro dia útil do mês subsequente à prestação do serviço;
- 5.4. O CONTRATANTE efetuará a análise dos relatórios gerenciais de serviços e somente após manifestação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá emitir as notas fiscais de cobrança
- 5.5. Obedecendo a pontuação atribuída no Anexo VII – Tabela de Glosas para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal a cada 30 pontos, limitada a glosa total ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal previsto em contrato, devendo o CONTRATANTE cientificar à CONTRATADA sobre as razões que ensejaram o desconto;
- 5.6. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada dos relatórios gerenciais de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou níveis de serviço exigidos;
- 5.7. Apresentada a nota fiscal de cobrança na forma aqui estabelecida, terá o CONTRATANTE o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para efetuar o pagamento, contados a partir do recebimento;
- 5.8. Deverá ser emitida uma nota fiscal para cada serviço descrito no Anexo IV - Planilha de Composição de Custo;
- 5.9. A fim de que o CONTRATANTE possa efetuar o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal constando a indicação do banco, da agência e do número da conta corrente onde deverá ser efetuado o crédito;
- 5.10. O não atingimento de um mesmo nível de serviços durante 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intervalados, em um período de 12 (doze) meses, ensejará a execução das Sanções Administrativas previstas no Contrato;
- 5.11. Para os inadimplementos que não estão previstos no Anexo VII – Tabela de Glosas, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido no item 0 - DAS SANÇÕES;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

5.12 Deverá ser encaminhado mensalmente, em conjunto com a fatura, a seguinte documentação que será analisada e aprovada pelo representante da área administrativa (Fiscal Administrativo do Contrato). Os documentos comprobatórios listados nos itens abaixo são necessários apenas para os colaboradores que prestaram serviço nas dependências do CJF por mais de 15 dias no mês em questão:

5.12.1 Comprovação de pagamento de salários do mês da prestação dos serviços objeto de faturamento, mediante apresentação de folha de pagamento específica, em que conste como tomador o Conselho da Justiça Federal, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários ou contracheques assinados pelos profissionais;

5.12.2 Para aplicação da conta vinculada, em conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, a empresa deverá, no preço de cada serviço, discriminar o que reflete efetivamente a mão-de-obra e apresentar a planilha formadora de custos de mão de obra, nos termos da IN n.º 02/2008 e alterações SLII/MPOG.

5.12.3 Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, vale-alimentação etc.), a que estiver obrigada, por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho;

5.12.4. Comprovação do pagamento do 13º salário.

5.12.5. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Conselho, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;

5.12.6. Folha de pagamento do mês de referência constando todos os funcionários que prestaram serviço no Conselho, ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal.

5.12.7 Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços;

5.12.8 Quando ocorrer demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.

5.12.9 Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

5.13 Em conformidade com a IN CJF N.º 1/2013 e as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA, e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada, caso necessário.

5.13.1 Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.

5.13.2 Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista na IN CJF N.º 1/2013 e nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

5.14 Para fins de conformidade com a IN CJF N.º 1/2013 e as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, entende-se como mão de obra residente (e, portanto, suscetível à retenção tratada no item anterior), todos os funcionários da CONTRATADA que prestem serviço nas dependências do CJF;

5.15 Os valores retidos na conta-depósito bloqueada para movimentação citados no item 5.14 serão liberados na forma prevista na IN CJF N.º 1/2013 e nas Resoluções CNJ 169/2013 e 183/2013.

## **6. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1.1 A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste termo, de acordo com os cronogramas apresentados no Anexo VIII;





**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

6.1.2. Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo;

6.1.3. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao CONTRATANTE;

6.1.4. Em até 05 (cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato, será emitida Ordem de Serviço de Transição – OST com o objetivo de viabilizar a transferência de conhecimentos e o repasse dos serviços às novas CONTRATADAS;

6.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE;

6.1.6. Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar atenciosamente à qualificação exigida, conforme Anexo II (Dos perfis profissionais). Caso a documentação não atenda às exigências, a CONTRATADA deverá apresentar documentação de um novo profissional que atenda as exigências, dentro do prazo estabelecido, antes do início das atividades;

a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;

b) Declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;

c) Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;

d) Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior;

e) As certificações exigidas não podem expirar e devem estar válidas.

6.1.7. O CJF poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos especificados no Anexo II (Dos perfis profissionais). A contratada terá o prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de recusa para apresentar a documentação do novo profissional;

6.1.8. A prestação dos serviços deverá seguir o Cronograma de Atividade, conforme Anexo VIII;

6.1.9. O edital de contratação dos serviços deverá estabelecer que o contrato será rescindido, bem como serão aplicadas as sanções contratuais, caso a empresa vencedora:

a) Não apresente o Plano de Operacionalização dos Serviços, no prazo de 5 (cinco) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, contendo o detalhamento das ações necessárias para a absorção dos conhecimentos, e repasse dos serviços;

b) Não apresente Documentação com a relação completa dos profissionais que prestarão serviço, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, acompanhada das devidas comprovações de qualificação e experiência exigidas para cada perfil estabelecido no Termo de Referência;

c) Não atenda a todos os perfis profissionais do Anexo III até o prazo de início oficial da prestação dos serviços (OST + 20)

6.1.10. O período inicial de 90 (noventa) dias após a emissão da Ordem de Serviço Rotineira - OSR, será considerado como período de estabilização da operação dos serviços, durante o qual os indicadores de serviço não atingidos terão aplicadas as glosas da tabela do Anexo VII conforme os seguintes critérios



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- a) Nos primeiros 30 (trinta) dias: aplicar-se-á efetivamente 25% (vinte e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do Anexo VII para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;
- b) Do 31º ao 60º dia: aplicar-se-á efetivamente 50% (cinquenta por cento) dos pontos previstos na tabela do Anexo VII para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;
- c) Do 61º ao 90º dia: aplicar-se-á efetivamente 75% (setenta e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do Anexo VII para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;
- d) Após 90 (noventa): aplicar-se-ão integralmente os pontos previstos na tabela do Anexo VII para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido.

6.1.11. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

6.1.12. Ao final do contrato de prestação dos serviços, as empresas CONTRATADAS deverão fornecer, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para as novas CONTRATADAS, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato;

6.1.13. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final dos contratos, aconteçam de forma precisa e responsável;

6.1.14. Quando houver necessidade de qualquer alteração na equipe de profissionais que prestam o serviço no Contratante, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios de qualificação deste(s) profissional(ais) antes do início de suas atividades no CONTRATANTE;

6.1.15. É obrigação da CONTRATADA manter a sua equipe capacitada e qualificada na utilização da ferramenta CA Service Desk, em uso pelo CJF para tratar de incidentes e requisições;

6.1.16. Sempre que a CONTRATANTE implementar novas tecnologias ou atualizar a versão das tecnologias já existentes, irá comunicar a CONTRATADA que terá 6 (seis) meses para atualizar a certificação dos seus profissionais;

6.1.17. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a boa execução dos serviços, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE:

a) Os treinamentos, quando existirem, devem ser oficiais do fabricante da tecnologia (exemplo: Microsoft, HP, Symantec NetBackup, Oracle, VMware, SUSE, etc.);

b) Devem ocorrer sempre que a CONTRATANTE comunicar a atualização de versão, conforme item 0);

c) A carga horária mínima para cada treinamento é de 24 (vinte e quatro) horas podendo ser presencial ou à distância;

d) A data e horário do treinamento deverá ser acordada previamente;

e) Durante o treinamento, as requisições de serviço do profissional sendo capacitado, não precisam ser atendidas de forma presencial.

6.1.18. Em conformidade com a IN CJF N. 1/2013 e as Resoluções CNI nº 169/2013 e nº 183/2013, o gestor do contrato irá acompanhar a presença dos funcionários da contratada alocados para prestar serviço nas dependências do CJF. Para tal, será utilizado um sistema de ponto eletrônico da contratada. O registro do ponto neste sistema será obrigatório para todos os funcionários da contratada que prestarem serviço nas dependências do Conselho;

6.1.19. Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo com a CONTRATADA, baseado na CLT.

## 6.2 PROCEDIMENTOS DETALHADOS

### 6.2.1 Encaminhamento de demanda

a) Os serviços deverão ser executados somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização pelo CONTRATANTE;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

b) As Ordens de Serviços deverão ser classificadas pelo CONTRATANTE, conforme nível e continuidade de execução:

- **Transição:** entendida como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados;
- **Rotineira:** atividades contínuas, realizáveis periodicamente, emitidas para execução durante a vigência do contrato. Podendo, mediante realinhamento, ter novas atividades inseridas ou excluídas no decorrer da vigência contratual, quando passará a vigorar nova versão de OSR;
- **Exclusiva:** atividades de natureza não contínua, emitidas a partir da demanda do CONTRATANTE

c) Nas Ordens de Serviços deverão constar:

- **Número de controle:** em ordem seqüencial, separado por vigência;
- **Área demandante:** que deverá assinar a solicitação e o aceite e contabilização periódica das atividades, para efeito dos pagamentos;
- **Objetivo da tarefa:** definição das expectativas e justificativas para realização das atividades;
- **Data de início e conclusão das atividades** (exceto rotineira): definição do período de realização, inclusive dos períodos e horários realizáveis para serviços que impactem com os trabalhos de usuários;
- **Listagem das atividades** a serem realizadas, especificadas, quantificadas e classificadas conforme complexidade;
- **Resultado e Nível de Qualidade** definido para a tarefa;
- **Glosa e Penalidades**, em caso de descumprimento, e de acordo com a previsão contratual;
- **Responsáveis** pela fiscalização e autorização no CONTRATANTE;
- **Responsável** pelo aceite na CONTRATADA

#### 6.2.2 Atestação técnica

a) 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;

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

c) Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

#### 6.3 TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades)

Um plano de transição deve assegurar que tais tarefas sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel nesse processo.

A contratada deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens em sua abordagem de transição:

- a) A contratada deverá identificar uma lista de "componentes de transição" (ex: ativos, localidades, etc ) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo;
- b) A contratada deverá verificar o nível de maturidade em Governança de TI e propor ao CJF ações de melhorias para o novo contrato;
- c) A contratada selecionada inspecionará, então, os "componentes de transição" e proverá um "checklist" para garantir uma transição tranquila;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- d) O CJF irá, então, providenciar à Contratada uma averiguação do “checklist” e dos potenciais riscos identificados, a fim de aprovar formalmente o documento;
- e) A contratada selecionada irá executar uma inspeção final nos materiais e nas informações;
- f) O contratante deverá conduzir um programa de comunicação intensivo antes e durante a fase de transição, direcionado aos interessados envolvidos no processo (ex: outros provedores, empregados, usuários, provedores, etc ) explicando o racional e o impacto do movimento em andamento. O CJF pode, a qualquer momento, solicitar apoio da contratada selecionada para suportar esta atividade;
- g) Durante o processo de transição, ocorrerão reuniões periódicas da equipe de transição com o CJF
- h) O Plano de Transição deve ser entregue no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar da OST.
- i) Para conduzir o processo de transição de serviços a contratada deve disponibilizar 2 (dois) profissionais:  
Profissional especialista em Governança de TI, certificado CGEIT - Certified in the Governance of Enterprise IT ou ITIL Master ou ITIL Expert;  
Profissional especialista em Gerenciamento de Projetos, certificado PMP - Project Management Professional.

j) Os profissionais de transição deverão ser apresentados no momento da reunião inicial (vide anexo VIII).

#### 6.4 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

6.4.1 São critérios objetivos e mensuráveis que visam aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança;

6.4.2 Os níveis mínimos de serviços estão detalhados no Anexo III – Níveis de Serviço

#### 6.5 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.5.1. O CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções: advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com CJF, e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até cinco anos, de acordo com a Lei 10.520/2002, Decreto 5.450/2005 e Lei 8.666/1993, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

a) **Advertência;**

b) **Multa de 1%** (um por cento) do **valor mensal** do contrato por dia de atraso decorrido em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais previstas na execução do objeto, até o limite de 20% (vinte por cento), configurando-se assim o descumprimento total das obrigações assumidas;

c) **Multa de 5%** (cinco por cento) sobre o **valor mensal** do contrato, pela recusa injustificada da CONTRATADA em substituir, em até 05 (cinco) dias úteis, profissional que não atenda às exigências de perfil da CONTRATANTE;

d) **Multa de 10%** (dez por cento) do **valor mensal** do contrato, em caso de inexecução parcial do serviço conforme tabela do item 0;

e) **Multa de 20%** (vinte por cento) do **valor mensal** do contrato, em caso de inexecução total do serviço conforme tabela do item 0;

f) **Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar** com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato;

g) **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, quando a CONTRATADA deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé

h) **Multa de 1%** (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso decorrido em caso de descumprimento do prazo estabelecido na cláusula 9.2 referente a abertura da conta-depósito vinculada;

i) **MULTA MORATÓRIA – de 0,5%** (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, toda ocorrência em que o profissional não atender as exigências de vestimenta ou não portar crachá de identificação;

j) **MULTA MORATÓRIA – de 1%** (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, toda ocorrência em que a CONTRATADA;

l. Substituir profissional sem formalizar à CONTRATANTE;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

2 Deixar de afastar profissional que se conduza de modo inconveniente ou que não respeite as normas do CIF ou que não atenda às necessidades, num período de 24 (vinte e quatro) horas corridas a contar da notificação do CONTRATANTE;

3 Deixar de alocar um novo profissional em caso de substituição, num período de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação do CONTRATANTE quando da substituição;

k) **MULTA MORATÓRIA** – de 1,5% (um vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, toda ocorrência em que a CONTRATADA:

1 Por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, causar qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos da CONTRATANTE;

2 Deixar de comunicar formalmente à CONTRATANTE sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço nas dependências do CIF e/ou remotamente)

6 5 2. Indicadores fora das porcentagens listadas no Anexo III – Níveis Mínimos de Serviço serão considerados como inexecução parcial ou total dos serviços mensais, sem prejuízo da aplicação da glosa referente ao indicador não atingido, conforme a tabela:

Inexecução	Porcentagem alcançada em relação a meta exigida
Parcial	50% a 69.9%
Total	0% a 49.9%

6 5 3 As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Conselho da Justiça Federal e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

### 7. VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 20 (vinte) meses a contar da data do início da prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei.

### 8. REAJUSTE

O preço dos serviços poderá ser reajustado decorrido doze meses de vigência do Contrato, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

### 9. DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados na execução do contrato.

Percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas a serem aplicados sobre a NF				
Título	VARIÇÃO RAI AJUSTADO 0,50% A 6,00%			
	EMPRESAS		SIMPLES	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
<b>Grupo A SUBMÓDULO 4.1 - DA IN 02/2008 MPOG: RAT:</b>	<b>34,30%</b>	<b>39,80%</b>	<b>28,50%</b>	<b>34,00%</b>
	<b>0,50%</b>	<b>6,00%</b>	<b>0,50%</b>	<b>6,00%</b>
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36
Encargos a contingenciar	32,85	34,01	31,61	32,78
Lucro - Art. 3º Res. CNJ (**)				
Taxa da conta-corrente vinculada (inciso III artigo 2º IN (***)				
<b>Total a contingenciar</b>				

(\*) A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa

(\*\*) O percentual de lucro será efetuado com base na proposta da contratada

(\*\*\*) Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta corrente vinculada, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ n. 169/2013

9.1. O contingenciamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, cujo saldo será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Instrução Normativa CJF n. 1/2013.

9.2. A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CONTRATANTE

9.3. Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

9.4. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.

9.5. Sempre que necessário, o gestor do contrato poderá requerer à CONTRATADA a apresentação dos documentos comprobatórios da remuneração dos profissionais alocados na execução deste contrato, bem como daqueles necessários à apuração do RAT ajustado.

9.6. As parcelas correspondentes a Férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem

## 10. UNIDADE GESTORA/ FISCALIZADORA DO CONTRATO

10.1. O Subsecretário de Tecnologia e Suporte Técnico acompanhará a execução do contrato (Gestor do Contrato), devendo proceder à orientação, fiscalização e interdição da execução do contrato, se necessário, a fim de garantir o exato cumprimento das condições estabelecidas em contrato;

10.2. Os chefes da Seção de Suporte à Serviços e da Seção de Suporte à Infraestrutura, ambas da Subsecretaria de Tecnologia e Suporte Técnico atuarão como fiscais técnicos do contrato;

10.3. O representante da Área Administrativa (Fiscal Administrativo do Contrato), indicado pela autoridade competente dessa área, fiscalizará o contrato quanto aos aspectos administrativos, tais como a verificação de regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

10.4. Também cabe ao representante da Área Administrativa, conforme definido no Art. 10 da Resolução CNJ n. 169/2013, e no art. 11 da IN CJF n. 1/2013, a verificação dos percentuais das rubricas, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

## 11. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar declaração da licitante de ciência de que o CJF realizará o contingenciamento das obrigações trabalhistas, conforme previsto na IN CJF n. 1/2013 e na Resolução CNJ n. 169/2013, nos termos estabelecidos na cláusula de minuta do contrato;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

11.2 É obrigatório às licitantes, em sua proposta, apresentar atestado(s) ou certidão(ões) de capacidade técnico-operacional comprobatórios de que a empresa proponente tenha executado ou esteja executando, serviços de características técnicas semelhantes às do objeto do presente Termo de Referência, ou seja:

11.3 Atestado(s) de Capacidade Técnica-Operacional emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a empresa licitante executado pelo período mínimo de 12 meses, serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei, comprovando:

- a) Experiência na execução de serviços de Operação, em ambiente computacional constituído por, no mínimo, 15 servidores de rede do tipo lâmina (chassis e blades);
- b) Experiência na prestação de serviços de suporte e administração de sistema operacional Microsoft Windows Server 2008 R2 ou superior;
- c) Experiência na prestação de serviços de suporte e administração de sistema operacional Linux SUSE 10 ou Red Hat 6, ou superior;
- d) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e administração de ambiente computacional virtualizado VMware, constituído de, no mínimo, 10 (dez) servidores físicos, 100 (cem) máquinas virtuais com gerenciamento através de VMware vCenter;
- e) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e administração de redes cabeadas em ambiente computacional constituído de switches core redundante, 500 (quinhentas) portas de switches de borda empilhados com tráfego de telefonia VoIP (voz sobre IP);
- f) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e administração de redes sem fio com, no mínimo, uma controladora e 15 (quinze) access points, utilizando protocolo de proteção 802.1x;
- g) Experiência na execução de serviços de administração de ambiente de arquivamento com o Symantec Enterprise Vault ou similar;
- h) Experiência na execução de serviços de administração de armazenamento corporativo com, no mínimo, 192TB das marcas NetApp ou EMC ou IBM ou HDS, e com replicação;
- i) Experiência na execução de serviços de administração de ambiente de backup NetBackup, utilizando backup em discos e drives do tipo LTO, e realizar arquivamento offsite dos dados;
- j) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e administração de ferramenta firewall de aplicação web Fortinet FortiWeb ou similar, em cluster;
- k) Experiência na execução de serviços de administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, no mínimo, 200 (duzentos) usuários;
- l) Experiência na execução de serviços de administração de banco de dados, em ambiente computacional constituído por servidores virtualizados de banco de dados Oracle em cluster RAC com, no mínimo, 1.074GB de dados;
- m) Experiência na execução de serviços de administração de banco de dados em pelo menos um banco de dados corporativo comercial (SQL Server, Ingres ou BRS/Search) e de pelo menos um banco de software livre (MySQL ou PostGres);
- n) Experiência na execução de serviços de Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Oracle Application Server ou JBOSS;
- o) Experiência na execução de serviços de gerenciamento de portal internet Zope/Plone;
- p) Experiência na execução de serviços de gerenciamento de mensageria e colaboração Zimbra ou Microsoft Exchange, em ambiente computacional constituído por site com, no mínimo, 200 (duzentas) caixas postais;
- q) Experiência na administração de centro de operações de rede – NOC, realizando o gerenciamento pró-ativo de serviços de TI com, no mínimo, 100 servidores, e em regime 24x7

**11.4. Entendemos por similar, soluções ou produtos com funcionalidades similares, escalabilidade compatível e porte corporativo.**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

11.5 Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, os seguintes dados: identificação do emitente, especificação completa do fornecimento/serviço executado, prazo de vigência do contrato, local e data de expedição, data de início e término do contrato;

11.6 A participação de empresas do mesmo grupo econômico, para fins de apresentação de atestados, será admitida dentro das normas legais;

11.7 O CONTRATANTE poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando validar ou esclarecer informações sobre o serviço prestado;

11.8 Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados;

**12. VISTORIA**

12.1 A LICITANTE, caso julgue conveniente para o correto dimensionamento e cumprimento das obrigações, poderá realizar uma vistoria nas instalações do CONTRATANTE para tomar conhecimento dos serviços a serem realizados. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento da complexidade dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas:

12.1.1 A vistoria deverá ocorrer por horário marcado, e deverá ser agendada através dos telefones (61) 3022-7400/7403;

12.1.2 O agendamento da vistoria poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório;

12.1.3 A vistoria deverá ser realizada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da abertura do processo licitatório.

**13. GARANTIA**

13.1 Para assinatura do Contrato, decorrente do procedimento licitatório, a CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº 8.666/93, quais sejam:

13.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

13.1.2 Seguro – garantia; ou

13.1.3. Fiança bancária

13.2 O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da data de recebimento da notificação do CONTRATANTE.

13.3 O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.4 O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar, entre outros, os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.5 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do Contrato, desde que não haja pendências.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO I AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA (SUPORTE DE 3º NÍVEL)

1 A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo *framework* ITIL v3, garantindo a aplicação dos processos de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento e o Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e o Gerenciamento de liberação e Implantação, garantindo a manutenção de uma base de dados de configuração e mudanças

2 A realização dos processos ITIL significa seguir os processos descritos naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, e utilizar ferramentas que implementem o ITIL

3 A CONTRATADA deverá apresentar relatórios com a periodicidade e as informações detalhadas conforme Anexo IX.

4 É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração que fazem parte do objeto do seu contrato, conforme Itens de Configuração – IC cadastrados pela CONTRATADA. Os IC's serão inicialmente definidos com uma maior granularidade, porém serão detalhados ao longo da prestação dos serviços e conforme a necessidade de controle dos mesmos. A ferramenta em uso para tal é a CA Service Desk.

5 O CJF irá definir os níveis de mudança que serão formalmente controlados e aqueles que terão um processo simplificado de gerenciamento, sendo estes os mais simples e com menor impacto na infraestrutura. O CJF irá manter um Comitê de Mudanças, e sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá estar disponível para participar das reuniões para prestar informações sobre os ambientes e serviços por elas executados. Mudanças que impliquem em um conjunto de procedimentos complexos, que envolvam várias equipes ou empresas contratadas e que implicarem em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverão ser tratadas como um Projeto. A CONTRATADA deverá apresentar ao Comitê de Mudanças do CJF a proposta de todas as mudanças no ambiente, conforme níveis de controle que serão estabelecidos. Para todas as mudanças apresentadas, será necessário acompanhar dentre outras informações, as análises de risco relativas às mudanças, descrevendo o impacto da sua realização.

6 Fará parte do trabalho da CONTRATADA o teste e a emissão de parecer a respeito de qualquer novo Item de Configuração adotado pelo CJF, devendo emitir nota técnica a respeito do impacto deste novo IC no ambiente de produção do CJF. Com base na nota técnica elaborada o CJF irá aprovar a Liberação do IC no ambiente. Se o processo de liberação do IC implicar em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverá ser tratado como um Projeto

7 A CONTRATADA deverá produzir mensalmente informações a cerca da utilização e capacidade dos itens de configuração - IC que façam parte de seus serviços e o desempenho destes quando do cumprimento de níveis de serviço. Deverão ainda subsidiar o CJF nas decisões de ampliação da capacidade de sua infraestrutura de TIC conforme demandas existentes e projeções futuras

8 A CONTRATADA deverá propor e manter atualizados os Planos de Capacidade, Disponibilidade e Continuidade para os serviços de TI, gerando a documentação que reflita o Plano e determinando as mudanças necessárias para se adequar a realidade proposta.

9 Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos IC que suportem os processos do CJF, gerando uma base histórica de monitoramento destes Itens

10 Os serviços descritos neste termo de referência compreendem as atividades de suporte, administração e evolução da infraestrutura, operação e monitoramento presencial 24x7, armazenamento de dados, suporte de infraestrutura de rede de dados local e remota, suporte a serviços corporativos, suporte a sistemas operacionais, suporte aos servidores de aplicação, suporte aos serviços de backup, infraestrutura de virtualização e suporte ao sistema gerenciador de banco de dados no âmbito do CJF. Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Conselho e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

11 A CONTRATADA deverá realizar uma análise crítica de todo o ambiente tecnológico visando identificar falhas de implantação que tornem o ambiente vulnerável a indisponibilidade. Se necessário, a CONTRATADA deverá realizar as correções de configuração do ambiente, visando torná-lo de alta disponibilidade.

**12. DOS SERVIÇOS**

**12.1 Coordenação da sustentação de infraestrutura (Responsável Técnico)**

12.1.1 O serviço constitui na supervisão de sua equipe de profissionais na execução dos serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura, de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE.

Principais atividades a serem executadas:

12.1.2 Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

12.1.3 Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE;

12.1.4 Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;

12.1.5 Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de infraestrutura;

12.1.6 Elaborar e propor plano de execução dos serviços;

12.1.7 Organizar a alocação de turnos e de profissionais de sua equipe;

12.1.8 Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

12.1.9 Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço de infraestrutura;

12.1.10 Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

12.1.11 Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CJF, de procedimentos sistematizados e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

12.1.12 Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho;

12.1.13 Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), referente aos serviços de sustentação de infraestrutura, provendo informações gerenciais ao CONTRATANTE;

12.1.14 Supervisionar sua equipe de profissionais na execução de ações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, cumprindo a política de segurança da informação do CJF e aplicando as melhores práticas de segurança;

12.1.15 Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades;

12.1.16 Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN 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 conforme o ITIL;

12.1.17 Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores do CONTRATANTE através das aberturas de chamados no sistema de gestão de serviços de TI, atualmente CA Service Desk;

12.1.18 Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de capacidade da infraestrutura;

12.1.19 Aplicar na execução das atividades exercidas no CJF os seguintes processos do ITIL já implantados: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço.



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

12.1.20 Manter atualizado o Configuration Management Database (CMDB) conforme previsto no ITIL Atualmente no CA Service Desk;

12.1.21 Consolidar as sugestões de melhoria em cada serviço de sustentação da infraestrutura;

12.1.22 Executar, sob coordenação do CJF, as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI

12.1.23. Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;

12.1.24 Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda;

12.1.25. **Subsidiar tecnicamente, quando demandado, os processos de aquisição.**

12.1.26. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações (Gerenciamento de capacidade);

12.1.27. Abrir chamados técnicos na língua inglesa para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de hardware e software de TI do CONTRATANTE;

**12.2 Administração de Armazenamento de Dados;**

12.2.1. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados corporativos do CJF, por solicitação do CONTRATANTE;

12.2.2. Gerenciamento da replicação de dados do CJF;

12.2.3. Administração do parque de storages;

12.2.4. Administração de servidores de arquivo baseados em NAS;

12.2.5. Administração das redes SAN FC e iSCSI de acesso aos storages;

12.2.6 Gerenciamento dos espaços de armazenamento;

12.2.7. Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação;

12.2.8 Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação;

12.2.9 Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (storage);

12.2.10. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;

12.2.11. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

12.2.12 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;

12.2.13. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;

12.2.14 Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços

12.2.15 Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, utilizando as ferramentas disponíveis no CJF;

12.2.16 Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;

12.2.17 Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos

12.2.18 Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 12.2.19 Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- 12.2.20 Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
- 12.2.21 Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE;
- 12.2.22 Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:
- a) Criação, expansão, diminuição ou exclusão de volumes lógicos;
  - b) Particionamento;
  - c) Configuração, monitoração e *restore* de *snapshots*;
  - d) Cópias por ponteiros;
  - e) Replicação/ duplicação de dados nos *storages*;
  - f) Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS;
  - g) Monitoramento de desempenho dos *storages* e auditoria de falhas;
  - h) Desduplicação dos dados armazenados;
  - i) Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão;
  - j) Gerenciamento do ciclo de vida da informação (ILM);
  - k) Configurar, administrar e monitorar a replicação de dados entre *storages*.
- 12.2.23 Avaliar e propor alterações nas configurações de acesso aos sistemas de armazenamento de dados, propondo alterações de rede que incrementem a disponibilidade, desempenho e confiabilidade de acesso aos dados armazenados;
- 12.2.24 Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados;
- 12.2.25 Efetuar a abertura e acompanhamento de chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento;
- 12.2.26 Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento
- 12.3. Administração de Rede Local (LAN)**
- 12.3.1 Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança do CJF;
- 12.3.2 Implementação e administração de Redes Sem fio;
- 12.3.3 Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados;
- 12.3.4 Implantar novos segmentos de redes, recursos e tecnologias;
- 12.3.5 Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;
- 12.3.6 Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;
- 12.3.7 Garantir a execução das políticas e normas de acesso;
- 12.3.8 Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa;
- 12.3.9 Administrar e gerenciar as Redes Locais inclusive os links com a gráfica do CJF, a rede MPLS do CNJ, e os links rádio com o STJ (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs);
- 12.3.10 Administrar e gerenciar links internet (roteadores e switches de rede layer 3 com RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 12.3.11. Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;
- 12.3.12. Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade;
- 12.3.13. Proceder análise da capacidade e disponibilidade dos ativos do CONTRATANTE;
- 12.3.14. Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa;
- 12.3.15. Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa;
- 12.3.16. Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem;
- 12.3.17. Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;
- 12.3.18. Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede;
- 12.3.19. Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação;
- 12.3.20. Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- 12.3.21. Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pelo CJF;
- 12.3.22. Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes locais;
- 12.3.23. Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte;
- 12.3.24. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.3.25. Elaborar e manter atualizado o mapa de endereçamento IP do ambiente;
- 12.3.26. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 12.3.27. Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede;
- 12.3.28. Gerar relatórios e gráficos de desempenho das redes, utilizando as ferramentas disponíveis no CJF;
- 12.3.29. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;
- 12.3.30. Manter os desenhos das topologias das redes atualizados e completos
- 12.3.31. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da rede
- 12.3.32. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções
- 12.3.33. Realizar confecção e crimpagem de cabos de rede;
- 12.3.34. Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de telecom mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;
- 12.3.35. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso;
- 12.3.36. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 12.3.37. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de redes ativados e desativados nos switches e patch panel



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 12.3.38. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN, etc) e/ou sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais do CONTRATANTE;
- 12.3.39. Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 12.3.40. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo;
- 12.3.41. Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 12.3.42. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 12.3.43. Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede;
- 12.3.44. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico
- 12.4 Administração de Redes Externas (WAN)**
- 12.4.1. Administrar e gerenciar a infraestrutura de redes WAN/ MPLS;
- 12.4.2. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes Wan para a Justiça Federal;
- 12.4.3. Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede WAN;
- 12.4.4. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.4.5. Elaborar mapa de endereçamento IP para a rede WAN da Justiça Federal;
- 12.4.6. Administrar e configurar redes WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;
- 12.4.7. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de serviços
- 12.4.8. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes WAN
- 12.4.9. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes WAN;
- 12.4.10. Manter os desenhos das topologias de redes WAN atualizados e completos;
- 12.4.11. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de rede WAN;
- 12.4.12. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções
- 12.4.13. Reportar eventos ocorridos;
- 12.4.14. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
- 12.4.15. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede WAN;
- 12.4.16. Organizar os ativos de rede WAN na estrutura da rede local;
- 12.4.17. 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 )
- 12.4.18. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 12.4.19. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
- 12.4.20. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
- 12.4.21. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 12.4.22. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;
- 12.4.23. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;
- 12.4.24. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

12.4.25. Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;

12.4.26 Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade do CONTRATANTE.

12.4.27 Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

12.4.28. Administrar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes WAN;

12.4.29. Administrar e gerenciar Serviços de Rede: DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP;

12.4.30. Administrar redes WAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP;

12.4.31 Administrar roteadores e switches layer 3;

12.4.32 Administrar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay e MPLS;

12.4.33. Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LANtoLAN, WEBVPN etc);

12.4.34. Administrar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;

12.4.35 Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;

12.4.36 Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;

12.4.37. Administração de tráfego policing e shapping através da rede Wan MPLS e circuitos internet;

12.4.38. Aplicação de filtros de pacotes portas (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta UDP/TCP de destino);

12.4.39. Administração na criação de circuitos físicos e virtuais (Faixas IP);

12.4.40. Administração do policiamento de filas definidas por classificação de tráfego através de portas TCP/UDP, aplicação (Layer 7), por URL e Host, definidas por horário diurno ou noturno;

12.4.41. Suporte a marcação de tráfego campo ToS por policiamento (arquitetura DiffServ- RFC 2474);

12.4.42. Administração de policiamento de filas por prioridade;

12.4.43. Aplicar filtro de pacotes portas (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta UDP/TCP de destino) através de ACL

**12.5. Administração de Servidor de Aplicação**

12.5.1 Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à serviços corporativos homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;

12.5.2 Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;

12.5.3 Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);

12.5.4. Realização de deploy nos sistemas que estão em produção;

12.5.5. Instalação, configuração e manutenção dos servidores de JBoss, Apache e TomCat;

12.5.6. Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

12.5.7. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de *backup*;

12.5.8. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 12.5.9. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- 12.5.10. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
- 12.5.11. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
- 12.5.12. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
- 12.5.13. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- 12.5.14. Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
- 12.5.15. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- 12.5.16. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- 12.5.17. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- 12.5.18. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas;
- 12.5.19. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para solução de problemas na área de Produção;
- 12.5.20. Administrar e configurar ferramenta firewall de aplicação web Fortinet FortiWeb;
- 12.5.21. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 12.6 Administração de Sistemas Operacionais**
- 12.6.1. Administrar os sistemas operacionais do CONTRATANTE, conforme descrito no Anexo V.
- 12.6.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;
- 12.6.3. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
- 12.6.4. Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 12.6.5. Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de *backup*;
- 12.6.6. Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;
- 12.6.7. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- 12.6.8. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- 12.6.9. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços;
- 12.6.10. Customizar e utilizar para implantar o monitoramento contínuo dos sistemas operacionais;
- 12.6.11. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- 12.6.12. Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;





**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

12.6.13. Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais;

12.6.14. Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos sistemas operacionais, conforme definido pelo CONTRATANTE;

12.6.15. Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.

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

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

12.6.18. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

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

12.6.20. Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de sistemas operacionais;

12.6.21. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

12.6.22. Redirecionar os eventos registrados nos sistemas operacionais para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria do CONTRATANTE

**12.7. Administração de Banco de Dados**

12.7.1. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à SGBDs homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;

12.7.2. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), existentes no ambiente informacional do CONTRATANTE;

12.7.3. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição de ferramentas destinadas à administração dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), existentes no ambiente informacional do CONTRATANTE;

12.7.4. Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE;

12.7.5. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE;

12.7.6. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento;

12.7.7. Instalar e configurar SGBDs e produtos correlatos;

12.7.8. Manter os SGBD's em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

12.7.9. Estabelecer políticas de replicação e de *backup* dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário;

12.7.10. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's;

12.7.11. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD;

12.7.12. Administrar e configurar os SGBD's seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

12.7.13. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD's de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 12.7.14. 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 para tais dados.
- 12.7.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta;
- 12.7.16. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD's;
- 12.7.17. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- 12.7.18. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD's, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
- 12.7.19. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas;
- 12.7.20. Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso as bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados;
- 12.7.21. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 12.7.22. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- 12.7.23. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- 12.7.24. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimento para solução de problemas na área de Bancos de Dados;
- 12.7.25. Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs – PLSQL, shell scripts, DDL, DML ou DCL necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados;
- 12.7.26. Elaborar e manter scripts (PLSQL, Shell scripts, TSQL) para carga de dados nos diversos SGBDs e no BR/Search do CONTRATANTE;
- 12.7.27. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBDs distintos;
- 12.7.28. Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;
- 12.7.29. Execução de tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD's e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento dos servidores de Bancos de Dados. Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.
- 12.7.30. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 12.7.31. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;
- 12.7.32. Instalar, administrar, configurar solução de Business Intelligence;
- 12.7.33. Realizar sistematicamente ajustes de performance (tuning) dos ambientes de Data Warehouse (DW)/Business Intelligence;
- 12.7.34. Definir, implantar e manter rotinas de carga de DW. Se necessário, executar ou acompanhar estas cargas e resolver os problemas de execução porventura ocorridos;
- 12.7.35. Definir e implantar mecanismos de mensuração do tempo de resposta das consultas efetuadas pelas ferramentas OLAP no banco de dados de DW, estabelecer linha de base (baseline) e limites de tempo de resposta aceitáveis, com vistas a otimizar as consultas e o banco de dados para melhor atendê-las;
- 12.7.36. Gerar scripts a partir de modelos de dados;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

12 7 37. Comparar modelos de dados com banco de dados e gerar relatórios e/ou scripts diferenciais;

12 7 38. Avaliar modelos de dados e sugerir melhorias;

**12 8. Administração de Serviços Corporativos**

12.8.1 Implantar, monitorar e garantir os serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea do CONTRATANTE;

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

a) Administração de serviços de diretório (Active Directory, LDAP);

b) Serviços de DNS, DHCP, RADIUS, entre outros;

c) Instalação de servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;

12.8.3. Implantar, monitorar e garantir os serviços de antivírus e antispam;

12.8.4 Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais.

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

12.8.6. Customizar e utilizar software de gerenciamento de serviços de rede e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços;

12.8.7. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga

12.8.8. Administrar e configurar a solução de Gerenciamento de Identidade, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

12.8.9. Criar e prover a manutenção dos Workflows da Solução de Gerenciamento de Identidade;

12.8.10. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;

12.8.11. Administrar de caixas de correio, grupos, contatos e lista de distribuição;

12.8.12. Documentação do ambiente;

12.8.13. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;

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

12.8.15 Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

12.8.16 Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas;

12.8.17 Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para solução de problemas na área de produção;

12.8.18 Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;

12.8.19 Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

12.8.20 Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas nos serviços de mensageria e serviços de rede;

12.8.21 Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento

**12 9 Administração de Backup**

12.9.1 Gerenciamento da solução de backup do CJF, envolvendo as seguintes atividades:

a) Instalação de clientes;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- b) Criação de políticas;
  - c) Gerenciamento das fitotecas;
  - d) Gerenciamento das fitas de backup;
  - e) Acompanhamento diário do status dos backups;
  - f) Troubleshooting
- 12.9.2. Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados;
- 12.9.3. Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e sistemas operacionais do CJF;
- 12.9.4. Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup;
- 12.9.5. Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas, incluindo, no mínimo, os serviços: servidor de arquivos, servidor de email, banco de dados Oracle;
- 12.9.6. Criar e manter atualizado backup off site utilizando fitas e/ou replicação de dados;
- 12.9.7. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup;
- 12.9.8. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;
- 12.9.9. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.9.10. Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 12.9.11. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas;
- 12.9.12. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema backup;
- 12.9.13. Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos.
- 12.9.14. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup;
- 12.9.15. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- 12.9.16. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
- 12.9.17. Configurar o software de *backup* conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;
- 12.9.18. Proceder com *restore* sempre que demandado;
- 12.9.19. Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.
- 12.9.20. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de *backup*;
- 12.9.21. Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup;
- 12.9.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 12.9.23. Gerenciar o ciclo de vida da informação – ILM
- 12.10. Administração da Virtualização de Servidores**
- 12.10.1. Administrar a infraestrutura de virtualização do CONTRATANTE com servidores de rede, switches LAN e SAN, storages, software de virtualização, etc ;
- 12.10.2. Implantar e administrar a replicação de servidores virtuais entre o CJF e o STJ;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 12.10.3. Implantar e administrar solução de desktops virtuais;
- 12.10.4. Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização;
- 12.10.5. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização;
- 12.10.6. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização;
- 12.10.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.10.8. Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 12.10.9. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas;
- 12.10.10. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas vCOPs e vCloud Director;
- 12.10.11. Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos
- 12.10.12. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização;
- 12.10.13. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- 12.10.14. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
- 12.10.15. Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;
- 12.10.16. Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
- 12.10.17. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de virtualização;
- 12.10.18. Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização;
- 12.10.19. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 12.11 Serviço de Operação e Monitoramento Presencial 24x7**
- 12.11.1. O serviço constitui no monitoramento e operação pró-ativo do ambiente de Produção, de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE;
- 12.11.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;
- 12.11.3. Realizar o monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura;
- 12.11.4. Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;
- 12.11.5. Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;
- 12.11.6. Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;
- 12.11.7. Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de *backup* e restore de dados;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

12.11.8. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE

12.11.9. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;

12.11.10. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;

12.11.11. Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;

12.11.12. Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados, além de acionar as equipes de nível superior;

12.11.13. Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente

12.11.14. Emitir relatório de monitoramento, informando ao CONTRATANTE quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de links, banda, rede, consumo de recursos como CPU, Memória e outros;

12.11.15. Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de 3º nível ou terceiros, conforme necessidade e acompanhá-los com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado, informando e abrindo chamado na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática;

12.11.16. Operar e monitorar o serviço de rotina de *backups* da rede de segurança;

12.11.17. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em IC's do CONTRATANTE;

12.11.18. Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos IC's de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de *Service Desk*.

12.11.19. Monitorar o ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE;

12.11.20. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

12.11.21. Verificar se os fabricantes das soluções de TI do CONTRATANTE lançaram *patches* ou atualizações críticas/ desejáveis, que devam ser aplicadas no ambiente tecnológico do CONTRATANTE;

12.11.22. Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do CJF. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao *Service Desk* para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática

12.11.23. Monitorar e avaliar os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

12.11.24. Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando:

- a) Diretórios de usuários;
- b) Servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;
- c) Disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, entre outros.

12.11.25. Operar a rotina de *backup*, incluindo:

- a) Troca de fitas;
- b) Elaboração de Relatórios de *Backup*;
- c) Correção de erros na execução da rotina de *backup*;
- d) Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

e) Analisar logs e monitorar os *backups*, agindo pró ativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.

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

12.11.27. Atender a demandas de manutenção da sala-cofre;

12.11.28. Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura;

12.11.29. Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de telecom mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;

12.11.30. Realizar a verificação *in loco*, na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados. Deverá ser executada, no mínimo, uma vez por turno;

12.11.31. Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário

**12.12. Serviço de documentação e requisições de serviços**

12.12.1 Os serviços contemplam a elaboração e manutenção da documentação técnica de TI;

12.12.2 Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 3º nível;

12.12.3 Fazer o registro de todos os chamados abertos por telefone, e-mail ou outra ferramenta que não registre automaticamente na Central de Serviços;

12.12.4 Fazer a categorização do chamado;

12.12.5 Priorizar o chamado de acordo com sua categoria;

12.12.6 Fazer o correto escalonamento do chamado, seguindo o processo definido pelo CJF;

12.12.7 Garantir que todos os chamados serão fechados com todas as informações necessária e, principalmente, com o registro da solução adotada;

12.12.8 Elaborar na plataforma wiki do CJF, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pelo CJF, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;

12.12.9. Validar as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF;

12.12.10 Elaborar e manter atualizada a documentação das topologias de redes LAN e WAN;

12.12.11 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos, incluindo servidores, storage, switches, roteadores e demais hardwares em uso no CJF;

12.12.12 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de virtualização, incluindo servidores virtuais, switches virtuais, pool de recursos, informações de alta-disponibilidade, etc ;

12.12.13. Elaborar e manter o banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) atualizado, incluindo as informações de todos os itens de configuração (IC's) e seus relacionamentos;

12.12.14. Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI em uso no CJF;

12.12.15. Elaborar e manter atualizado o endereçamento IPv4 e IPv6 de todos os ativos em uso no CJF;

12.12.16 Manter atualizada a documentação de todos os processos de deploy de aplicações em uso no CJF;

12.12.17 Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI;

12.12.18 Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;

12.12.19 Elaborar e manter o controle das fitas de backup;

12.12.20 Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

12.12.21. Alertar o supervisor, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI.

**13. PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

13.1 Com o objetivo de prestar as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade do certame, é demonstrada abaixo a situação atual, bem como uma estimativa para a prestação dos serviços.

13.1.1. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho e composição da equipe da CONTRATADA, o Anexo V apresenta o número e características aproximados de equipamentos de informática e softwares/sistemas nas unidades do CJF;

13.1.2. Estimamos que o número de solicitações deve se manter no patamar de 500 ao mês. A CONTRATADA deverá assimilar variações da ordem de 30% sobre o volume estimado de chamados, sem qualquer custo adicional junto ao CJF. Estes serviços são considerados de natureza contínua, além dos serviços descritos neste anexo. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão, além de atender aos chamados de suporte, realizar todas as outras atividades descritas neste anexo. Portanto, a simples variação do nº de chamados, seja para menor ou maior do estimado, não poderá prejudicar a produtividade da equipe alocada, nem gerar qualquer tipo de ônus adicional ao CONTRATANTE;

13.1.3. O horário pico destes chamados ocorre no período vespertino.

13.1.4. A execução dos serviços operacionais será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. 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, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

13.1.5. Atividades que afetem a disponibilidade dos serviços de TI são executadas após as 20:00 e aos finais de semana;

13.1.6. Baseado neste cenário foi definido abaixo o efetivo mínimo de profissionais para a realização dos serviços:

Serviço	Quantidade de Profissionais
Coordenação da sustentação de infraestrutura	01
Administração de armazenamento de dados	01
Administração de rede local (LAN)	01
Administração de redes externas (WAN)	01
Administração de servidores de aplicação	02
Administração de sistemas operacionais	02
Administração de banco de dados	02
Administração de serviços corporativos	01
Administração de <i>backup</i>	01
Administração de virtualização de servidores	01
Gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica	02
Operação e monitoração pró-ativa 24x7	06

a) Os perfis armazenamento de dados, rede LAN, sistemas operacionais, aplicação, banco de dados, serviços corporativos e virtualização de servidores podem ser executados pelos mesmos profissionais, ou seja, um único profissional executa mais de um perfil, limitado a três perfis por profissional;

b) O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

c) A quantidade de técnicos e serviços/chamados demonstrados neste item baseia-se apenas nos valores para os números de chamados, bem como na situação atual do CJF e nos níveis de serviços estabelecidos, não constituindo qualquer obrigação à CONTRATADA. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento deverá ser estimado e gerenciado pela CONTRATADA, para atender aos níveis de serviços estabelecidos.





**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços, o Anexo III apresenta os níveis de serviço, o Anexo V apresenta o ambiente tecnológico do CJF

**13.2 PRODUTOS/ RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS**

13.2.1. Os produtos listados abaixo devem ser atualizados em conformidade com os padrões e necessidade do CJF:

- a) Normas de Administração dos Servidores de Rede, Bancos de Dados;
- b) Normas e políticas de *Backups*;
- c) Documentação dos procedimentos de *backup e restore*;
- d) Artefatos de controle dos Bancos de Dados;
- e) Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;
- f) Normas e políticas de utilização do serviço de correio eletrônico;
- g) Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Operação), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, COBIT, ISO 17799, ISO 20000);
- h) Normas e padrões de configuração dos servidores;
- i) Catálogo de Serviços e Base de Itens de Configuração;
- j) Base de Conhecimento



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO II AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF

**DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência no serviço de TI.

Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da STI e respectivas áreas do CJF e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível, para a maioria das atividades, execução ou operacionalização remota.

As equipes deverão ser dimensionadas pela(s) empresa(s) CONTRATADA(s) de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do CJF.

A CONTRATADA deverá fornecer o transporte necessário ao deslocamento dos profissionais até as dependências do CJF.

Os profissionais deverão atender as exigências de vestimenta feitas aos servidores do CJF e portar crachá de identificação, durante toda a prestação do serviço.

**Conforme norma, especialização trata-se de título de pós-graduação *latu-sensu* com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado e Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.**

**SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL**

Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As certificações devem estar ativas/válidas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço, conforme descrito no item 13.1.6 do Anexo I Especificação dos Serviços.

A experiência profissional prévia requerida dos profissionais para o exercício pleno dos Serviços de Suporte de 3º Nível foi definida com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO do Ministério do Trabalho e Emprego.

**1 Serviço de Suporte à Administração à Infraestrutura (Responsável Técnico).**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter profissional (ais) com todas as qualificações abaixo especificadas:

**1.1 Formação:**

1.1.1 Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação;

**1.2 Capacitação:**

1.2.1 Boas práticas de Governança de TI – ITIL e COBIT, com certificados de cursos somando pelo menos 40 horas nessas áreas;

1.2.2 Habilidade de comunicação na língua Inglesa para leitura, escrita e conversação;

**1.3 Certificações:**

1.3.1 Certificação ITIL Foundation V3 ou superior;

1.3.2 Certificação PMP - Project Management Professional.

**1.4 Experiência:**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 1.4.1 Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- 1.4.2 Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe de suporte à infraestrutura de TI composta de pelo menos 6 (seis) profissionais;

**2 Serviço de Suporte ao Ambiente de Produção (Rede de Dados, Sistemas Operacionais, Servidor de Armazenamento, Serviços Corporativos, Backup, Virtualização)**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de formação (2.1) e capacitação (2.2) abaixo especificadas:

**2.1 Formação:**

- 2.1.1 Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação em que prestará serviço;

**2.2 Capacitação:**

- 2.2.1 Gerenciamento de Redes de Computadores;
- 2.2.2 Windows Server 2008 (ou superior) ou Linux - Administração do Sistema;
- 2.2.3 ITIL V3 ou superior;

Carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso acima

Durante a execução deste serviço, cada um dos profissionais desta equipe, deverá possuir pelo menos 1 (uma) das qualificações de certificação (2.3) e pelo menos 3 (três) das qualificações de experiência (2.4) abaixo especificadas, sendo que toda esta equipe deverá atender integralmente as qualificações abaixo

**2.3 Certificações:**

- 2.3.1 Certificação LPIC-3 Linux Enterprise Professional Certification;
- 2.3.2 Certificação MCSE Microsoft Certified Solutions Expert Server Infrastructure 2012 ou superior;
- 2.3.3 Certificação MCSE Microsoft Certified Solutions Expert Messaging ou MCITP Exchange 2010;
- 2.3.4 Certificação H3CSE-Routing e Switching (H3C Certified Senior Network Engineer for Routing e Switching) ou HP ASE - Network Infrastructure (HP Accredited Systems Engineer – Network Infrastructure) ou Cisco CCNP (Cisco Certified Network Professional);
- 2.3.5 Certificação Certified JBOSS Administrator;
- 2.3.6 Certificação VCAP-DCA VMware Certified Advanced Professional – Data Center Administration 5 ou superior;
- 2.3.7 Certificação NCDA NetApp Certified Data Administrator;
- 2.3.8 Certificação Symantec Certified Specialist in administration of NetBackup 7.0 ou superior;
- 2.3.9 Certificação IBM Certified System Administration – AIX 6.1 ou superior

**2.4 Experiência:**

- 2.4.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados com mais de 200 pontos de redes;
- 2.4.2 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches, roteadores, etc.);
- 2.4.3 Experiência mínima de 1 (um) ano em utilização de analisadores de protocolo para realização de troubleshooting em plataformas de gerência de redes;
- 2.4.4 Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de sistemas de armazenamentos de dados - Storage;
- 2.4.5 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e operação de sistemas de *backup* automatizados;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 2.4.6 Experiência mínima de 1 (um) anos em configuração de *streaming* e videoconferência;
- 2.4.7 Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação em Linux JBOSS, TOMCAT e Apache, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
- 2.4.8 Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação Oracle OAS/Weblogic, incluindo o funcionamento em ambiente virtualizado;
- 2.4.9 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerência de solução de mensageria e colaboração;
- 2.4.10 Experiência mínima de 1 (um) ano em implantação, administração e gerência das soluções de colaboração Zimbra ou Exchange;
- 2.4.11 Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência e administração de solução Terminal Server/ remote desktop;
- 2.4.12 Experiência mínima de 1 (um) ano em gerência e administração de sistema de aprendizagem virtual Moodle;
- 2.4.13 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração, suporte e configuração de ambiente de Portal Zope/Plone;
- 2.4.14 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Linux;
- 2.4.15 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Shell Script;
- 2.4.16 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de ambiente virtualizado de servidores de rede de dados, utilizando a ferramenta VMware vSphere 5.0 ou superior;
- 2.4.17 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Windows Server 2008 ou superior;
- 2.4.18 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de Microsoft Active Directory (AD);
- 2.4.19 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração, suporte, criação e manutenção de workflows de autorização da Solução de Gerenciamento de Identidade (autenticação e controle de acesso) Novell Identity Manager - IDM;
- 2.4.20 Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência e administração de ferramenta de monitoramento pró-ativo de infraestrutura, tais como Zabbix ou Nagios;
- 2.4.21 Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência e administração de ferramenta firewall de aplicação web Fortinet FortiWeb;
- 2.4.22 Experiência mínima de 2 (dois) anos na implantação e manutenção de cabeamento estruturado, com utilização de scanner para certificação do cabeamento, crimpagem de cabos e organização de cabos em *racks* e *patch panel*;

**3 Serviço de Suporte à Redes Externas (WAN)**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter profissional (ais) com as qualificações de formação (3.1), capacitação (3.2), certificação (3.3), experiência (3.4) e conhecimentos avançados (3.5) abaixo especificadas:

**3.1 Formação:**

3.1.1 Nível Superior completo em Engenharia de Redes ou Curso Superior completo nas seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação e Especialização na área de Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Redes;

**3.2 Capacitação:**

3.2.1 Segurança de Redes;

3.2.2 Protocolo IPv6;

3.2.3 Windows Server 2003 (ou superior) ou Linux - Administração do Sistema;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

3.2.4 ITIL V3 ou superior;

Carga-horária mínima de 100 (cem) horas para cursos de Segurança de Redes e Protocolo IPv6 e 20 (vinte) horas para os outros cursos acima

**3.3 Certificações:**

3.3.1 Certificação H3CIE (H3C Certified Internetworking Expert) ou HP Master ASE - Network Infrastructure (HP Master Accredited Systems Engineer – Network Infrastructure) ou Cisco CCIE Routing and Switching (Cisco Internetwork Expert Routing and Switching) ou HCDP - Enterprise IP (Huawei Certified Datacom Professional - Enterprise IP);

**3.4 Experiência:**

3.4.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes WAN/ MPLS com no mínimo 150 pontos;

3.4.2 Experiência mínima de 2 (dois) anos na elaboração e implantação de projetos de redes WAN/ MPLS com no mínimo de 150 pontos;

3.4.3 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de roteadores e switches de rede WAN;

3.4.4 Experiência mínima de 2 (dois) anos na implantação e gerenciamento de VoIP em redes WAN;

3.4.5 Experiência mínima de 2 (dois) anos na implantação e gerenciamento de QoS em redes WAN;

3.4.6 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN;

3.4.7 Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de solução de aceleração de tráfego;

3.4.8 Experiência mínima de 2 (dois) anos em utilização de analisadores de protocolo para realização de troubleshooting em plataformas de gerência de redes

**3.5 Conhecimentos avançados:**

3.5.1 Uso de ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura;

3.5.2 Serviços de Rede: DNS, DHCP, PROXY, FTP;

3.5.3 Protocolo TCP/IP;

3.5.4 Protocolos de roteamento: RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP;

3.5.5 Tecnologia de roteamento (switches layer 3 e roteadores);

3.5.6 Tecnologias Ethernet, Frame-Relay e MPLS;

3.5.7 QoS e segurança em ambiente WAN;

3.5.8 Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LANtoLAN, WEBVPN, etc);

3.5.9 Firewall e segurança de perímetro;

3.5.10 Ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;

3.5.11 Protocolo IPv4 e IPv6.

**4 Serviço de Suporte à Sistema Gerenciador de Banco de dados**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de formação (4.1) e capacitação (4.2) abaixo especificadas:

**4.1 Formação:**

4.1.1 Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de gerência de banco de dados (carga-horária mínima de



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

360 horas), com pelo menos 5 anos de experiência na gerência de sistemas gerenciadores de banco de dados – SGBDs;

**4.2 Capacitação:**

- 4.2.1 Administração de Bases de Dados ORACLE;
- 4.2.2 Linux Fundamentos e Administração do Sistema;
- 4.2.3 ITIL V3 ou superior;

Carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso

Durante a execução deste serviço, todos os profissionais desta equipe deverão possuir a qualificação de certificação (4.3) e pelo menos 3 (três) das qualificações de experiência (4.4) abaixo especificadas, sendo que toda esta equipe deverá atender integralmente as qualificações abaixo

**4.3 Certificação:**

- 4.3.1 Oracle Database 11g Administrator Certified Professional (OCP);

**4.4 Experiência:**

- 4.4.1 Experiência mínima de 4 (quatro) anos na gerência, administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados – SGBD ORACLE;
- 4.4.2 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados MYSQL;
- 4.4.3 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados Oracle em ambiente clusterizado – Oracle RAC;
- 4.4.4 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados SQL SERVER 2005 ou superior;
- 4.4.5 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados BR/Search;
- 4.4.6 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados POSTGRESQL;
- 4.4.7 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados INGRES;
- 4.4.8 Experiência mínima de 2 (dois) anos em ferramenta de gerenciamento de backups e recover ORACLE – RMAN;
- 4.4.9 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de ferramenta ETL;
- 4.4.10 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração, Suporte e criação de pacotes de carga/transferência de dados entre SGBDs utilizando a ferramenta de ETL Oracle Data Integrator(ODI) / Sunopsis;
- 4.4.11 Experiência mínima de 2 (dois) anos em elaboração de scripts (Shell script, PL/SQL) para carga de dados;
- 4.4.12 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração, configuração e suporte de Solução de Business Intelligence;
- 4.4.13 Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração, configuração e suporte do Oracle Business Intelligence

**5 Serviço de Operação e Monitoramento Presencial 24x7**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com todas as qualificações abaixo especificadas:

**5.1 Formação:**

- 5.1.1 Ensino médio completo;

**5.2 Capacitação:**

- 5.2.1 Solução de backup automatizada;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 5.2.2 Gerenciamento de Redes de Computadores;
- 5.2.3 Linux - Administração do Sistema;
- 5.2.4 Windows Server 2008 ou superior;
- 5.2.5 ITIL V3 ou superior;
- 5.2.6 FCP – Furukawa Certified Professional ou equivalente da Panduit (somente para os monitores em atividade das 08:00 às 22:00 de 2ª a 6ª).

Carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso.

**5.3 Experiência:**

- 5.3.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos como operador de rede e produção ou atividade de gerenciamento e administração de solução de backup automatizada ou na utilização de ferramenta de monitoramento proativo de serviços de rede

**5.4 Conhecimentos:**

- 5.4.1 Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux;
- 5.4.2 Infraestrutura de rede Ethernet;
- 5.4.3 Protocolo TCP/IP;
- 5.4.4 Serviços de correio eletrônico.

**6 Serviço de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com todas as qualificações abaixo especificadas:

**6.1 Formação:**

- 6.1.1 Nível Superior incompleto em área de informática;

**6.2 Certificação:**

- 6.2.1 ITIL Foundation V3 ou superior;

**6.3 Experiência:**

- 6.3.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação;
- 6.3.2 Experiência mínima de 1 (um) ano com atendimento a incidentes e solicitações de serviço utilizando solução de Central de Serviços aderente a processos ITIL.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**  
**ANEXO III AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF**  
**NÍVEIS DE SERVIÇO**

**DOS NÍVEIS DE QUALIDADE (INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO)**

Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes níveis mínimos de serviço para a solução e resposta das requisições de serviço e incidentes. Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA, e apurados mensalmente, de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabelas adiante.

**SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL**

A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade para o atendimento e suporte de 3º nível:

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
I	Índice de resolução de requisições de serviço em até 2 horas do seu recebimento (nota 4)	Total de requisições de serviço resolvidas em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	≥ 30
1.1	Índice de resolução de requisições de serviço da área de sistemas em até 2 horas do seu recebimento	Resolver em até 2 horas todas as requisições de serviço para apoiar a <u>sustentação de sistemas</u> , ou seja, aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura (proxy, servidor de aplicação e banco de dados)  Total de requisições de serviço resolvidas em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	= 100
1.2	Índice de resolução de requisições de serviço urgentes	Resolver em até 1 hora todas as requisições de serviço urgentes para apoiar a <u>sustentação de sistemas</u> na resolução de seus incidentes (manutenção corretiva), ou seja, aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura (proxy, servidor de aplicação e banco de dados)  Total de requisições de serviço resolvidas em até 1 hora do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	= 100
2	Índice de resolução de requisições de serviço em até 4 horas do seu recebimento (nota 4)	Total de requisições de serviço resolvidas em até 4 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	≥ 80
3	Índice de resolução de requisições de serviço em até 8 horas do seu recebimento (nota 4)	Total de requisições de serviço resolvidas em até 8 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	= 100





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
4	Executar testes das cópias de segurança e recuperação bem sucedido no mês calendário	Por teste realizado.	Numérico	$\geq 4$
5	Tempo máximo para correção de incidente no ambiente de infraestrutura do CJF	Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade	Minuto	$\leq 60$
6	Índice de disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,9$
7	Índice de disponibilidade dos servidores de rede do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
8	Índice de disponibilidade da rede de dados do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
9	Índice de disponibilidade dos storages do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,999$
10	Índice de disponibilidade de Directory Services e DNS do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,9$
11	Índice de disponibilidade dos SGDBs em alta disponibilidade do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,999$
12	Índice de disponibilidade dos SGDBs sem alta disponibilidade do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
13	Índice de disponibilidade dos Servidores de Aplicação do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
14	Índice de disponibilidade dos Portais Web do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
15	Índice de disponibilidade da ferramenta de Monitoramento da Infraestrutura do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
16	Índice de disponibilidade da infraestrutura de virtualização do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,999$
17	Índice de disponibilidade da Infraestrutura de backup e restore do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
18	Índice de desempenho na comunicação de incidentes e problemas de infraestrutura ao atendimento de 1º nível e aos gestores de TI do CJF	$\text{Tempo} = \text{Hora do incidente/problema registrado pela ferramenta de monitoração} - \text{Hora Comunicação}$	Minuto	$\leq 15$
19	Índice de registro de incidentes e problemas de infraestrutura na ferramenta de service desk do CJF	$\text{Total de incidentes registrados pelo monitorador no service desk} / \text{Total de incidentes registrados pela ferramenta de monitoração} \times 100$	% (Percentual)	$= 100$
20	Índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço.	$\text{Prazo Real} - (\text{Prazo Acordado} \times 1,25)$	Numérico	$\leq 0$
21	Tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros. Durante horário normal de produção (nota 11)	$\text{Tempo de abertura do chamado} = \text{Hora de abertura do chamado} - \text{Hora do início da indisponibilidade}$	Minuto	$\leq 30$
22	Tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros Fora do horário de produção (nota 11)	$\text{Tempo de abertura do chamado} = \text{Hora de abertura do chamado} - \text{Hora do início da indisponibilidade}$	Minuto	$\leq 60$
23	Executar teste semestral para cada solução de alta disponibilidade da infraestrutura do CJF, validando o seu funcionamento	Por teste realizado	Numérico	$\geq 2$
24	Índice de supervisão e intervenção proativa mensal (nota 13)	Número de incidente por falta de proatividade	Numérico	$\leq 0$
25	Índice de requisições de serviço e incidentes reabertos (nota 10)	$\text{Total de requisições de serviço e incidentes reabertos} / \text{Total de requisições de}$	%	$\leq 2$
26	Índice de jobs de backup cancelados ou com erro	Número mensal de jobs de backup cancelados ou com erro por falta de mídia (fita LTO ou espaço em disco)	Numérico	$\leq 20$
27	Índice de conclusão dos backups dentro da janela de backup (nota 12)	Número mensal de backups iniciados e de backups concluídos fora da janela de backup.	Numérico	$\leq 10$
28	Índice de indisponibilidades causada por falta de espaço em disco na infra de virtualização	Número mensal de indisponibilidades	Numérico	$\leq 0$



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
29	Índice de VMs com snapshot a mais de 24 horas	Número mensal de servidores virtuais com snapshot a mais de 24 horas e sem autorização da Contratante	Numérico	$\leq 0$

NOTAS

1. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;
2. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo ( $\leq$ ) ou limite mínimo ( $\geq$ ) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
3. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;
4. No atendimento de 3º nível, as solicitações serão recebidas e tratadas no período entre 8h e 21h. A contagem de horas interrompe às 21h e continua às 8h do próximo dia útil para as solicitações de banco de dados e de aplicação. Para o restante das solicitações a contagem de horas interrompe às 21h e continua ao 12:00 do próximo dia útil. Essa interrupção não se aplica aos incidentes;
5. No caso da resolução de incidentes, se o mesmo não tiver a sua causa raiz conhecida, ou seja, existe um problema a ser resolvido, a CONTRATADA é obrigada a aplicar uma solução de contorno na resolução do incidente para que o serviço volte à sua operação padrão;
6. Os índices constantes nos itens anteriores serão emitidos via sistema;
7. A CONTRATADA se responsabilizará somente pelos índices que reflitam as requisições de serviços e incidentes designados a ela, e não poderá ser responsabilizada por chamados pendentes de fornecedores/prestadores de serviços externos ou encaminhados a outros níveis, ou situações que dependam de terceiros, que, desta forma, não poderão ser computados;
8. A CONTRATADA treinará os profissionais alocados na execução dos serviços;
9. O termo "Hora do restabelecimento" refere-se a hora em que o problema da indisponibilidade foi efetivamente resolvido;
10. Por requisições de serviço e incidentes reabertos entende-se que são requisições de serviço ou incidentes que foram dados como resolvidos, porém os mesmos ainda permanecem pendentes de resolução;
11. Por horário normal de produção entende-se sendo o período entre 08h e 21h de segunda à sexta-feira, excetuando-se os feriados;
12. A janela de backup durante a semana (2ª à 6ª) é das 20:00 às 08:00 e nos finais de semana é livre;
13. Sobre o índice de supervisão e intervenção proativa:
  - a) A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de "patches", correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos e também através de testes rotineiros de stress e carga;
  - b) Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento;
  - c) É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução;
14. As disponibilidades de servidores e serviços deve ser respeitada em todos os ambientes: produção, desenvolvimento, homologação, teste, etc



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL  
ANEXO IV AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF  
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS  
SERVIÇOS DE SUPORTE 3º NÍVEL  
Valor das atividades de suporte 3º nível:

Descrição	Qtd Meses	Valor Mensal	Valor Total
<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço de suporte à administração à Infraestrutura</li><li>• Serviço de Suporte ao Ambiente de Produção (Rede de Dados, Sistemas Operacionais, Servidor de Armazenamento, Serviços Corporativos, Backup, Virtualização)</li><li>• Serviço de Suporte à Sistema Gerenciador de Banco de Dados</li><li>• Serviço de documentação e requisições de serviços</li></ul>	20	R\$ 244.000,00	R\$ 4.880.000,00
<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço de Suporte à Redes Externas (WAN)</li></ul>	20	R\$ 16.730,00	R\$ 334.600,00
<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço de Operação e Monitoramento Presencial 24x7</li></ul>	20	R\$ 25.330,00	R\$ 506.600,00
<b>Total da Contratação</b>		<b>R\$ 286.060,00</b>	<b>R\$ 5.721.200,00</b>



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**  
**ANEXO V AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF**  
**AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CJF**

**1. Princípios**

1.1. A plataforma de hardware e software do ambiente implantado no CJF e a metodologia para administração adotada visam atender, prioritariamente, os seguintes princípios:

1.1.1. **Escalabilidade**, possibilitando o crescimento modular;

1.1.2. **Capacidade**, viabilizando o gerenciamento de grandes volumes de dados e tabelas;

1.1.3. **Conectividade**, permitindo o acesso aos dados por usuários internos e externos ao CJF, a partir de protocolos de rede múltiplos;

1.1.4. **Desempenho**, garantindo o acesso simultâneo de número expressivo de usuários do CJF e de instalações externas, governamentais ou não;

1.1.5. **Disponibilidade**, dotando o ambiente corporativo de um nível aceitável de tolerância a falhas;

1.1.6. **Continuidade**, normatizando e divulgando às áreas responsáveis os procedimentos e processos de execução dos serviços, mediante documentação organizada e padronizada;

1.1.7. **Controle**, efetuando registros de todos os problemas, alterações e implementações realizadas no ambiente computacional;

1.1.8. **Segurança**, prevendo mecanismos de controle de acesso às informações e ferramentas que garantam a integridade e confiabilidade dos dados;

1.1.9. **Governança**, adequando todos os procedimentos, processos, documentações e execução de serviços em plena compatibilidade com as melhores práticas utilizadas pelo mercado ou com modelos adotados pelo CJF.

1.2. A empresa contratada deverá prestar os serviços considerando o ambiente atual e previsto para o CJF, composto das seguintes tecnologias, entre outras:

**2. PLATAFORMA DE HARDWARE**

Encontra-se descrito no quadro abaixo, a infraestrutura de hardware em uso no CJF:

<b>Tipo do Ativo</b>	<b>Marca / Modelo do Ativo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Servidores Rack</b>	IBM RISC pSeries p630 - 7028-6C4	4x 36GB HD, 12 GB de memória, 4 Processadores RISC Power4+, 1 Unidade fita DAT.	2
	DELL / PE R720	32 GB de memória. 2 x Quad Core Intel Xeon E5-2660	2
<b>Videoconferência</b>	Radvision / Scopia 24	Unidade de Controle Multiponto (MCU)	2
	HP / DL160	Servidor 4GB HD, 4 GB de memória, 2 Processadores Xeon Quad Core	4
	Sony / PCS-G50	Equipamento de videoconferência (Codec)	25
<b>Servidores Blade</b>	Chassis HP c7000	Cada chassi com 6 fontes	2
	HP / BL460C	Servidor de dois processadores de núcleo óctuplo com 256GB de RAM	23



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Storages	NetApp FAS2040	2 Controladoras e uma capacidade de 40T bruto sendo 3 shelves com discos FC e SATA. Suporte para FCP, NFS, HTTP. Data-on-Tap 7.3.7	1
	NetApp FAS6290	2 Controladoras e uma capacidade de 200TB sendo 5 shelves com discos SATA e 5 shelves com discos SAS Suporte para FCP, NFS, HTTP. Data-on-Tap 8.2	1
Tape Library (Biblioteca Robotizada)	QUANTUM / Scalar i500	Biblioteca composta por 4 drives LTO 5, com capacidade para 179 fitas LTO5, conexão via Fibre Channel	1
Scanner	Fujitsu e HP		14
Estações de trabalho	Dell Optiplex 7010	Desktop	400
	HP Elitebook 810	Notebook	17
Switches de Convergência	Cisco Nexus 5548UP	2 switches topo de rack com 48 portas sendo 16 FC de 8Gb/s e 32 Ethernet de 10Gb/s para rede local Storage/Blade	2
Switches de Core	H3C / S7506E	Concentradores da Rede Local 48 Portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, 2 módulos de comunicação 10GB com 8 portas cada, 2 módulos Compat Flash com 2 portas 10GB	2
Switches de Acesso	H3C / S5500	Switchs ethernet 24 portas 10/100/1000 Mbps com Uplink 10Gbps e alimentação redundante	29
Controlador Rede Wireless	H3C / WX2200	Switch para Gerência Wireless com 3 portas	1
Access Points (APs)	H3C / AP3950	Acesso Rede Wireless 802.11a/b/g/n	30
Segurança	Fortinet Fortigate 3040B	Segurança UTM composta de 2 Fortigate com 3 portas 10GBps e 8 portas 1000Mbps e 1 FortiAnalyzer 2000B para gravação de logs	2
	Fortinet Fortiweb 3000D	Firewall de aplicação para proteção ambiente Web	2



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
	Symantec Compliance Suite	Control Control Solução para gestão de vulnerabilidades dos ativos de TI	1

### 3. PLATAFORMA DE SOFTWARE

O quadro a seguir apresenta os Sistemas Operacionais, Aplicativos, Softwares de Gerência, SGBDs, Servidores de Aplicação, Servidores Web e Ferramentas em uso no CJF:

Software	Nome / Versão	Descrição
<b>Sistema Operacional</b>	MS / Windows 2003 e 2008 R2 Server	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits
	MS / Windows 7 Pro (Port)	Sistema Operacional de 64 bits
	Suse Linux 9, 10 e 11	Sistema Operacional de 32 bits
	IBM AIX 6 1	Sistema Operacional de 32 bits
<b>Servidores Aplicações</b>	IIS 6 0 (Internet Information Services)	Servidor de Aplicações Microsoft ASP / HTML
	Apache 2 2 12	Servidor de Aplicações Apache / PHP
	Tomcat 5, 6 e 7	Servidor de Aplicações Java
	OAS 10g v10.1.35	Servidor de Aplicações Oracle
	Plone / Zope	Servidor de Aplicações Zope
	JBoss 5 1 0	Servidor de Aplicações Jboss Java
<b>Aplicativos</b>	MS / Office 2007 e 2013	Suite de Aplicativos para Escritório
	IE 9 e 10, Chrome e Firefox	Software de Navegação Internet (Browser)
<b>Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração /</b>	Webmin 1 350	Ferramenta de Administração de Servidores
	Awstats 6 6	Ferramenta de Estatística de Sites



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Software	Nome / Versão	Descrição
<b>Monitoração</b>	Zabbix 2 0	Software de Monitoramento do Ambiente
	McAfee Email Gateway	Ferramenta de Antispam
	Fortigate 3040B / Fortiweb 3000D	Solução de Segurança para Rede Corporativa (Firewall, IPS, Filtro de Conteúdo Web, VPN)
	Symantec Control Compliance Control Suite	Solução para gestão de vulnerabilidades dos ativos de TI
	VMware vSphere ESXi 5 5	Ferramenta de Virtualização de Servidores
	McAfee Endpoint Protection	Solução de antivírus
	Jabber – OpenFire 3 7 1	Administração Chat
	Cacti 0 8 8b	Ferramenta de Estatística de Utilização de Rede
	Windows Media Services 9 0	Serviço de Streaming de Video
<b>Gerenciador de Banco de Dados e ferramenta ETL</b>	Postgres 9 1 3	Sistema gerenciador de banco de dados Postgres
	MySql 5 0 26	Sistema gerenciador de banco de dados MySql
	SqlServer 2008	Sistema gerenciador de banco de dados SqlServer
	Ingres II 10 1	Sistema gerenciador de banco de dados Ingres
	Brs 8 0	Sistema gerenciador de banco de dados Brs
	Oracle 11g v11 2 03	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	ODI 10 / Sunopsis	Ferramentas ETL Oracle Data Integrator e Sunopsis
<b>Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso</b>	Novell Identity Manager 2 7 Novell Access Manager 2 6 0 Novell iManager 2 7 0 Provisioning Module for Novell Identity Manager 2 7	Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso





**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

Software	Nome / Versão	Descrição
	Microsoft Active Directory 2008	
Servidores Web	IMAP 4 1 3	Servidor de POP IMAP Courier
	PostFix 2 4 3	Servidor de SMTP
	Squid 3 1 1	Servidor de Webcache
	Open LDAP	Servidor de Diretórios
	Dansguardian 2 9 8 0	Servidor de Bloqueio de Conteúdo
Solução para backup e restore	Symantec NetBackup 7.5	Cópias de segurança
Solução para arquivamento	Symantec Enterprise Vault 11	Arquivamento de arquivos

**PLATAFORMA DE SISTEMAS**

O quadro a seguir apresenta a descrição dos Sistemas de Informação em produção no CJF:

Sigla	Nome	Objetivo	Tecnologia	Banco de Dados	Controle de Acesso	Servidor de Aplicação
AJD	Autos Judiciais Digitais		Access			
AIG	Assistência Jurídica Gratuita	Controle do pagamento de honorários de advogados dativos, peritos, tradutores e intérpretes, em casos de assistência judiciária gratuita e disciplinar os procedimentos relativos ao cadastramento de advogados voluntários no âmbito da Justiça Federal de Primeiro Grau e dos Juizados Especiais Federais.	Java	Oracle		
APU	Andamento Processual Unificado	Integração das bases de dados da Justiça Federal com o intuito de permitir a consulta às movimentações processuais dos processos em tramitação na Justiça Federal.		Oracle		
AQ	Adicional de Qualificação	Avaliação e validação dos cursos cadastrados pelos servidores no sistema Habilidades e cálculo do percentual a ser pago em folha de pagamento.	PHP	Ingres		



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Sigla	Nome	Objetivo	Tecnologia	Banco de Dados	Controle de Acesso	Servidor de Aplicação
ASI	ASI	Sistema de Material e Patrimônio - Administrative Solutions Integration.	Java	Oracle		
Audinf	Auditoria Informatizada	Levantamento de custos com contratos de terceirizados	PHP	Oracle		
BDJUR	Sistema de Repositório Digital Jurídico (REPDIGITAL)	Implantação e integração do Sistema de Repositório Digital Jurídico	Java	PostGreSQL L Dspace		
Biblioteca	Portal da Biblioteca	Prestar serviços de informação ao Conselho da Justiça Federal, aos Magistrados Federais e aos Servidores da Justiça Federal.	ASP		NÃO SE APLICA	IIS
Cadastro de Julgados	Cadastro de Julgados (Jurisprudência TNU)	Sistema responsável pelas informações processuais na pesquisa da jurisprudência TNU	PHP	Oracle	AD/IDM	APACHE
Cadi-Jus	Cadastro de Imóveis da Justiça Federal	Cadastro, controle e manutenção de imóveis da Justiça Federal	Java	Oracle		
CAJU	Central de Atendimento ao Juiz Federal	Disponibilização de serviços e informações de apoio aos Juizes Federais.	PHP	Ingres Oracle		
CARGOS	Acompanhamento de Cargos e Funções da Justiça Federal	Controle do quadro de cargos e funções da Justiça Federal		Oracle		
CONTAS	Contas Públicas	Disponibilização dos contratos do CJF para consulta no Portal da Justiça Federal.	Java	Oracle		OAS
CPF/CNPJ	Consulta base de CPF e CNPJ	Acesso pela Justiça Federal às bases centralizadas de CPF e CNPJ da Receita Federal cadastradas no CJF.	Java	Oracle		
DJ Eletrônico	Diário de Justiça Eletrônico do CJF	Disponibilização das publicações oficiais do CJF e consulta ao índice de publicações de matérias provenientes dos Tribunais Regionais Federais, com remissão ao inteiro teor no órgão de origem das informações.	PHP	Oracle		
EAD	Ensino a Distância	Possibilitar treinamentos via internet.	Php	Ingres		
e-CJF	Sessão Eletrônica do CJF	Sistema de apoio à sessão virtual do CJF.	PHP	Oracle	SAA	APACHE
ESPECIALISTA	Banco de Especialistas	Cadastro central de especialistas pessoa jurídica para a Justiça Federal.	PHP	Ingres Interbase		
Estagiários	Cadastro de Estagiários	Cadastrar estagiários e dar permissão de uso dos sistemas	Delphi		SIMUS	
FOLHA	FOLHA	Sistema de FOLHA do CJF.	Mumps	Mumps	Mumps	N/A
Freq	Folha de ponto	Impressão da folha de frequência dos funcionários do CJF	Delphi	Paradox	acesso livre	



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Sigla	Nome	Objetivo	Tecnologia	Banco de Dados	Controle de Acesso	Servidor de Aplicação
GESCOM	Sistema de Gestão de Pessoas por Competência	Disponibilização de sistema informatizado para aplicação do programa de Gestão de Pessoas por Competência	PHP	Oracle		
GestãoJud	Sistema Integrado de Planejamento, Orçamento e Execução.	Elaboração, acompanhamento e execução orçamentária	Java	Oracle	IDM	JBoss
INORFIN	Indicadores Orçamentários e Financeiros	Gerar indicadores Orçamentários e Financeiros para auxiliar no controle de gastos da Justiça Federal.	PHP	Oracle		IIS
JURISP	Jurisprudência Unificada	Disponibilização de consulta unificada da jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais, Superior Tribunal de Justiça e Juizados Especiais Federais	PHP	BRS		
JUSQUALITAS	Jusqualitas	Cadastro e avaliação das melhores práticas do Poder Judiciário	Java	Oracle		
SMDI	Sistema de Mala Direta Institucional	Serviço para a emissão de etiquetas de endereçamento do CJF	PHP	Oracle		
PLOGIN	PLOGIN	Autenticação de usuários nos sistemas do CJF	Delphi	Ingres		
Portal da JF Zope/Plone	Portal da Justiça Federal	Desenvolvimento do novo Portal da Justiça Federal utilizando tecnologia ZOPE/PLONE	Plone	Oracle		Zope
Precatórios ACCESS	Sistema de Precatórios e RPVs ACCESS	Permitir o cadastramento dos precatórios e requisições de pequeno valor transitado em julgado (pelos Tribunais) e proporcionar ao Conselho de Justiça Federal subsídios para inclusão na proposta de Lei Orçamentária Anual (LOA) de acordo com as regras estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).	Access	Access	NÃO SE APLICA	
PRECJUD	Sistema de Precatórios e RPVs da Justiça Federal	Permitir o cadastramento dos precatórios e requisições de pequeno valor transitado em julgado (pelos Tribunais) e proporcionar ao Conselho de Justiça Federal subsídios para inclusão na proposta de Lei Orçamentária Anual (LOA) de acordo com as regras estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).	Java	Oracle		
QUESTIONÁRIO	Questionários Online	Elaboração de questionários dinâmicos para disponibilização na web.	PHP	Oracle		



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Sigla	Nome	Objetivo	Tecnologia	Banco de Dados	Controle de Acesso	Servidor de Aplicação
Rational	Suíte integrada de suporte à Engenharia de Software Rational.	Aquisição, treinamento e tutoria ( <i>mentoring</i> ) para suíte de suporte à engenharia de software Rational				
REGP	Integração dos Registros de Preços da Justiça Federal	Permitir a centralização de todos os registros de preços da Justiça Federal, visando propiciar economicidade e agilidade nas compras.		Oracle		
RHGer	RH Gerencial	Cadastro de todos os servidores da JF		Oracle		
ROL	Sistema Nacional de Rol de Culpados	Permitir consulta centralizada ao cadastro de rol de culpados para toda a Justiça Federal	Java	Oracle		
SAA	Sistema de Autenticação de Aplicação	Autenticação de usuários do sistema e-CJF	PHP	Oracle	SAA	APACHE
SAMP	Sistema de Acompanhamento de Movimentações Processuais	Possibilitar que os processos judiciais e administrativos possam ter suas movimentações internas às unidades registradas e acompanhadas.	PHP	Oracle	IDM	APACHE
SARH	SARH	Sistema de RH do CJF.	Mumps	Mumps		
SCE	Sistema de Controle de Eventos	Suporte à produção de cursos on-line	Delphi	Ingres	SIMUS	
SCV	Sistema de Controle de Viagens	Permitir o controle do pagamento de diárias e passagens	Delphi	Ingres	SIMUS	
SGSE	Sistema de Gerência de Secretaria de Eventos	Permitir a gerência de eventos	Delphi	Ingres Interbase	Próprio	
SIADES	Sistema de Avaliação de Desempenho	Permitir o cadastramento e acompanhamento das avaliações de desempenho dos servidores Unificação do SUADES e do PROGED.	PHP	Oracle		
SICEMP	Sistema de Controle de Empréstimo	Cadastrar e controlar empréstimos contraídos por servidores do CJF	PHP	Oracle		
SICOM	Sistema de disponibilização das tabelas de Correção Monetária	Cadastro, Manutenção e Disponibilização das tabelas de Correção Monetária	PHP	Oracle		
SIEC	Sistema de Estatística da Corregedoria-Geral	Captação via formulário web de informações estatísticas para a Corregedoria-Geral		Oracle		
SIGAWeb	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento.	Atendimento, registro e controle de chamados para a área de Tecnologia da Informação	PHP	Ingres		



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Sigla	Nome	Objetivo	Tecnologia	Banco de Dados	Controle de Acesso	Servidor de Aplicação
SIGED	Sistema de Gestão Documental	Cadastro, consulta e controle de documentos administrativos do CJF	Delphi/PHP	Ingres Oracle	SIMUS	
SileJURH	Sistema de Legislação e Jurisprudência de RH. (Em fase de substituição pelo dspace)	Cadastrar e disponibilizar a legislação e jurisprudência de RH				
SIMUS	SIMUS	Sistema de Manutenção de Usuários - Cadastro de usuários e controle de acesso aos módulos das aplicações	Delphi	Ingres	SIMUS	
SINAR	Sistema Nacional de Remoção	Cadastro, avaliação e remoção de servidores da Justiça Federal	PHP	Oracle		
SINEJUS	Sistema de Estatística da Justiça Federal	Permitir a consulta às estatísticas de andamento processual por meio do Portal da Justiça Federal	Java	Oracle		
SISUR	Sistema Unificado de Rubricas de Pagamento de Pessoal	Permitir a padronização das rubricas de pagamento de pessoal	PHP	Oracle		
TALENTO	Banco de Talentos	Cadastro central de servidores especializados da Justiça Federal.	PHP	Ingres Interbase		
TeJur	Tesouros Jurídico		Ventura			
Usuário	Sistema de usuários	Mantém usuários na tabela de Servidores	Delphi	Ingres	SIMUS	
TERC	Controle de Terceirizados	Cadastrar informações referentes a pessoal terceirizado	Delphi	Ingres	SIMUS	
TUPI	Gestão de Tabelas Unificadas	Controlar o processo de atualização e divulgação das tabelas únicas de forma ágil e descentralizada.	PHP	Oracle		
VIRTUS	Sistema de Controle de Processos da Turma Nacional de Uniformização	Sistema de controle de processos da Turma Nacional de Uniformização	PHP	Ingres Oracle	VIRTUS	APACHE



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO VII AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF

TABELA DE PONTUAÇÃO DE GLOSAS

1. O não cumprimento de qualquer indicador de nível de serviço, que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA, ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo CJF, implicará em redutor na fatura (glosa) A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços;
2. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor mensal da fatura, conforme descrito no item 5.5 do Termo de Referência, a cada 30 pontos ou percentual proporcional ao número de pontos, levando em consideração a relação: glosa de 1% a cada 30 pontos;
3. No caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da tabela abaixo, durante 3 (três) meses consecutivos, ou 5 (cinco) meses intervalados durante os últimos 12 meses, serão aplicadas as sanções administrativas previstas no Contrato;
4. Cada falha operacional ou não cumprimento de qualquer nível de serviço, terá aplicada uma única glosa que será a glosa de maior valor

SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

Serão aplicadas as referidas pontuações para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA:

•	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	Por ocorrência	20
	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem anuência do CJF, do solicitante ou sem a devida resolução ou sem realizar os testes necessários para aferir a efetiva resolução	Por ocorrência	15
	Finalizar uma requisição de serviço sem documentar os procedimentos executados para sua resolução e anexar uma evidência da solução	Por ocorrência	10
	Finalizar um incidente sem documentar a sua causa, solução de contorno (se houver), solução, etc.	Por ocorrência	10
	Finalizar um problema sem documentar a investigação realizada, a causa raiz, a solução, etc.	Por ocorrência	10
	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado	Por ocorrência	30
	Manter profissionais sem formalização, ou sem capacidade técnica, ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, ainda que em casos de substituição temporária (por profissional x por dia)	Por ocorrência e por dia	15
	Permitir que o responsável técnico se ausente sem solicitar e ter a autorização para ausência, salvo motivos previstos em lei em trabalhista	Por ocorrência e por dia	15
	Permitir a presença de profissionais mal apresentados (vestimenta inadequada), após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador.	Por ocorrência	10
	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	45
	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	10
	Deixar cabo(s) de rede ( <i>patch Cord ou line Cord</i> ) solto(s) e desorganizado(s) ou sem identificação ou fora dos organizadores dos racks ou não atualizar o sistema de controle de pontos	Por ocorrência	10
	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular na rede cabeada.	Por ocorrência	30



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Executar atividades nos SGBDs sem seguir a Norma de Banco de Dados	Por ocorrência	10
--	----------------	----

Serão aplicadas as referidas pontuações para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA DEIXAR DE:

DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
Cumprir o índice de requisições de serviço (3º nível) resolvidos em até 2 horas corridas do seu recebimento em percentual maior ou igual a 30% no mês calendário.	Por ocorrência	30
Cumprir o índice de resolução de requisições de serviço da área de sistemas para apoiar a <u>sustentação de sistemas</u> em até 2 horas em percentual igual a 100% no mês calendário, ou seja, aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura (proxy, servidor de aplicação e banco de dados).	Por ocorrência	30
Cumprir o índice de atendimento a requisições de serviço urgentes para apoiar a <u>sustentação de sistemas</u> na resolução de seus incidentes (manutenção corretiva) em até 1 hora em percentual igual a 100% no mês calendário, ou seja, aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura (proxy, servidor de aplicação e banco de dados).	Por ocorrência	30
Cumprir índice de requisições de serviço (3º nível) resolvidos em até 4 horas corridas do seu recebimento em percentual maior ou igual a 80% no mês calendário.	Por ocorrência	30
Cumprir índice de requisições de serviço (3º nível) resolvidos em até 8 horas corridas do seu recebimento em percentual igual a 100% no mês calendário.	Por ocorrência	45
Executar testes das cópias de segurança e recuperação bem sucedidos no mês calendário.	Por ocorrência	30
Cumprir o índice de tempo máximo de 60 (sessenta) minutos para correção de incidente no ambiente de infraestrutura	Por ocorrência	15
Cumprir o índice de disponibilidade dos serviços de <u>mensageria e colaboração</u> do CJF maior ou igual a 99,9% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência e por serviço	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,9%)
Cumprir o índice de disponibilidade dos <u>servidores de rede</u> do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas.	Por ocorrência e por servidor	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,7%)
Cumprir o índice de disponibilidade dos <u>da rede de dados</u> do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência e por ativo de rede	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,7%)
Cumprir o índice de disponibilidade dos <u>storages</u> do CJF maior ou igual a 99,999% no mês calendário, salvo paradas autorizadas.	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,999%)
Cumprir o índice de disponibilidade de <u>Directory Services</u> e DNS do CJF maior ou igual a 99,9% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência e por serviço	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,9%)
Cumprir o índice de disponibilidade dos <u>SGDBs em alta disponibilidade</u> do CJF maior ou igual a 99,999% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência e por SGBD	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,999%)
Cumprir o índice de disponibilidade dos <u>SGDBs sem alta disponibilidade</u> do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência e por SGBD	30 + (5 pontos a cada 0.1% abaixo do índice de 99,7%)



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

u	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
	Cumprir o índice de disponibilidade dos <b>Servidores de Aplicação</b> do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas.	Por ocorrência e por servidor	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
	Cumprir o índice de disponibilidade dos <b>Portais Web</b> do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência e por portal	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
	Cumprir o índice de disponibilidade da solução de <b>Monitoramento</b> da Infraestrutura do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
	Cumprir o índice de disponibilidade da infraestrutura de <b>virtualização</b> do CJF maior ou igual a 99,999% no mês calendário, salvo paradas autorizadas	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,999%)
	Cumprir o índice de disponibilidade da infraestrutura de <b>backup e restore</b> do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas.	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
	Cumprir o índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço	Por ocorrência	10
	Executar diariamente procedimentos de cópia de segurança incremental no mês calendário	Por ocorrência	15
	Executar semanalmente procedimentos de cópia de segurança integral no mês calendário.	Por ocorrência	30
	Executar um procedimento de cópia de segurança mensal no mês calendário	Por ocorrência	45
	Executar semanalmente a rotina de backup offsite	Por ocorrência	30
	Cumprir o índice de jobs de backup cancelados ou com erro no mês calendário	Por ocorrência	10
	Cumprir o índice de conclusão dos backups dentro da janela de backup	Por ocorrência	10
	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança	Por ocorrência	10
	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com o Plano de Continuidade de TI	Por ocorrência	10
	Instalar mensalmente nos equipamentos e sistemas as atualizações de segurança disponibilizadas.	Por ocorrência e por tipo	15
	Apresentar os relatórios consolidados conforme exigências do Termo de Referência até o 3º dia útil do mês subsequente	Por ocorrência	30
	Apresentar relatórios, levantamentos ou inventários conforme demanda em até 3 dias úteis.	Por ocorrência	10
	Manter o Configuration Management Database (CMDB) conforme previsto no Processo de Configuração do CJF, conforme Anexo I	Por ocorrência	10
	Implantar, substituir e atualizar soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do Contratante, de acordo com prazos, recursos, qualidades inerentes às práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI	Por ocorrência	10
	Manter a documentação e os desenhos das topologias atualizados e completos	Por ocorrência	05
	Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 e 2 – Serviço de Atendimento ao Usuário	Por ocorrência	05





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

..	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
	Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do Contratante no Servidor de Gerência de Redes	Por ocorrência	05
	Produzir ou solicitar ou manter atualizadas as rotinas e scripts	Por ocorrência	05
	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com os processos de trabalho da Secretaria de Tecnologia da Informação	Por ocorrência	10
	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes, no mês calendário	Por ocorrência	15
	Realizar mudanças na infraestrutura sem processo de Requisição de Mudança e/ou sem a devida aprovação do CJF	Por ocorrência	30
	Atualizar as documentações da contratante e a base de dados CMDB sempre que forem realizadas mudanças na infraestrutura	Por ocorrência	10
	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções	Por ocorrência	10
	Instalar, configurar e atualizar o ambiente de Infraestrutura de TI e perfis de acesso	Por ocorrência	05
	Apresentar mensalmente proposta de melhorias no ambiente	Por ocorrência	05
	Operar e Monitorar pró-ativamente o ambiente de TI	Por ocorrência	15
	Proceder com testes de vulnerabilidades conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	15
	Cadastrar, instalar, substituir e remanejar pontos de rede	Por ocorrência	10
	Atualizar ou atualizar incorretamente a base de dados de controle de pontos de rede.	Por ocorrência	15
	Aplicar regras de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes	Por ocorrência	05
	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup	Por ocorrência	05
	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.	Por ocorrência	10
	Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do Contratante.	Por ocorrência	15
	Executar carga de dados nos SGBD's existentes, conforme necessidade do Contratante.	Por ocorrência	15
	Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e manutenção, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento	Por ocorrência	15
	Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CJF.	Por ocorrência	15
	Documentar todas as ocorrências (indisponibilidade, manutenções preventivas, corretivas e instalações de novas soluções tecnológicas) no ambiente de infraestrutura da contratante em seu Sistema de informação	Por ocorrência	15
	Executar as atividades conforme as disciplinas do ITIL implantadas no CJF	Por ocorrência	15
	Cumprir o índice de tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros.	Por ocorrência	15
	Cumprir o índice de supervisão e intervenção proativa mensal.	Por ocorrência	15 pontos para cada incidente que extrapolar o índice)



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

“	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
	Executar um teste pra cada solução de alta disponibilidade da infraestrutura do CJF, validando o seu funcionamento no mês calendário	Por ocorrência	30
	Cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no contrato e anexos, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo CJF.	Por ocorrência	15
	Cumprir o índice de requisições de serviço e incidente reabertos	Por ocorrência	15
	Prestar os serviços (de forma ininterrupta) com todas as qualificações exigidas no Anexo II	Por dia de atraso	5
	Cumprir o índice de indisponibilidade causado por falta de espaço em disco na infraestrutura virtual.	Por ocorrência	45
	Cumprir o índice de VMs com snapshot a mais de 24 horas e sem autorização da Contratante	Por ocorrência	30
	Treinar os profissionais conforme contrato	Por ocorrência e por profissional	75
	Manter as certificações dos profissionais atualizadas conforme Anexo II	Por ocorrência e por certificação	15
	Atender as demandas de forma presencial conforme horários definidos no contrato	Por ocorrência	30
	Notificar sobre a reincidência de ocorrências no monitoramento 24x7, no mês calendário	Por ocorrência	10
	Realizar a verificação <i>in loco</i> , na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados	Por ocorrência	15



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO VIII AO CONTRATO N. 002/2015 - CJF

CRONOGRAMA DE ATIVIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

Prazo Máximo (em dias Corridos)	Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura	Responsável
D	Assinatura do contrato.	CJF e CONTRATADA
D + 5	Emissão da OST – Ordem de Serviço de Transição	CJF
OST + 5	Reunião inicial para apresentação pela CONTRATADA e avaliação pela STI, do Responsável Técnico, dos profissionais da transição e do Plano de Operacionalização dos Serviços, contendo a distribuição do quantitativo de prestador de serviço por atividade relacionada aos serviços a serem executados. O Plano de Operacionalização dos Serviços deverá contemplar, ainda, a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa dos conhecimentos antes do início da prestação dos serviços, ou seja, detalhar a fase de transição (período da emissão da OST ao início oficial da prestação dos serviços)  Neste dia será fornecida a relação e perfis profissionais de todos os técnicos que vinham desenvolvendo as atividades para o CJF para eventual absorção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal do(a) gestor(a) do contrato.  Neste dia deverá ser apresentada a documentação de qualificação do responsável técnico e dos profissionais da transição.	CJF e CONTRATADA
OST + 10	Entrega da relação de prestadores da CONTRATADA que irão prestar os serviços, juntamente com os documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência, qualificações e certificações exigidas para cada perfil profissional  Caso a documentação não atenda às exigências (perfis profissionais), a CONTRATADA deverá apresentar a documentação de um novo profissional no prazo de 2 dias úteis do comunicado do Contratante.	CONTRATADA
OST + 20	Início oficial da prestação dos serviços e entrega do plano de transição. TODOS OS PERFIS PROFISSIONAIS DEVERÃO SER ATENDIDOS.	CONTRATADA



**PODER JUDICIÁRIO**  
**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**  
**ANEXO IX AO CONTRATO N. 002/2015 – CJF**

**RELATÓRIOS**

**1. Solução de backup e restore**

**1.1. Diário**

1.1.1. Apresentar, em dias uteis, resumo diário com estatísticas dos erros e alertas por código, as intervenções, submetendo à área técnica responsável as propostas proativas para implementação. Detalhar as ações tomadas nas soluções das falhas/erros ocorridos no ambiente. Informar sempre se as ações tiveram êxito ou não

**1.2. Semanal**

1.2.1. Tamanho da janela de backup em horas além do horário de início e fim dos backups (e não das políticas);

1.2.2. Realizar testes de leitura das mídias gravadas há mais de 180 dias para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 4 mídias. O relatório deverá conter informações como identificação da mídia, política de backup, data da cópia, tempo de retenção e resultado. No caso de falhas/erros, incluir os procedimentos adotados para recuperação bem como o detalhamento da falha/erro. Os restores devem ser de máquinas distintas.

**1.3. Mensal**

1.3.1. Verificar no link abaixo possíveis patches/atualizações/fix disponíveis e aplicáveis ao ambiente de backup. Verificar também se o ambiente de backup está de acordo com a última HCL disponível. Link: [www.symantec.com/business/support/index?page=landing&key=15143](http://www.symantec.com/business/support/index?page=landing&key=15143)

1.3.2. Caso haja algum patch/atualização/fix a ser instalado ou alteração com base na HCL, deverá ser adicionado ao Resumo, informações técnicas sobre estas recomendações;

1.3.3. Informar o total de fitas scratch disponíveis em cada Robô, incluir o total de fitas guardadas nos cofres, fitas liberadas dos cofres e fitas disponíveis para uso no depósito da TI. Apresentar estimativa de duração do estoque atual de fitas;

1.3.4. Documentação das atividades no robô de backup com o log de erros dos robôs;

1.3.5. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;

1.3.6. Informar o número de fitas utilizadas pelo Vault (backup offsite) e o tempo total para criação do jogo semanal;

1.3.7. Status das fitas de limpeza informando a quantidade de fitas de limpeza, quantas estão em uso, o número de vezes que foram utilizadas e uma estimativa de quanto tempo podemos operar com as fitas de limpeza restantes

**2. Solução de armazenamento e SAN**

**2.1. Mensal**

2.1.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;

2.1.2. Uptime dos storage e dos switches SAN;

2.1.3. Usuários cadastrados;

2.1.4. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;

2.1.5. Versão atual dos softwares (DataOntapp, IOS, OnCommand, Management Console, Config Advisor, etc) e versão disponível no site do fabricante;

2.1.6. Análise dos alertas emitidos pelos fabricantes (ex. NetApp BugWatch);

2.1.7. Lista dos volumes e aggregates e o espaço que ocupam mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

2.1.8. Lista dos volumes que precisam ser realocados;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 2.1.9. Espaço ocupado no aggregate mas sem estar alocado em volumes;
- 2.1.10 Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 2.1.11 Uso de CPU e banda das placas de rede mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 2.1.12 Lista dos volumes sendo replicados e o status de cada um;
- 3. Infraestrutura de virtualização**
- 3.1. Semanal**
- 3.1.1. Lista das VMs com SnapShot habilitado, duração do SnapShot e descrição do motivo;
- 3.1.2. Lista dos datastores e o espaço livre em cada um, e mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 3.1.3. 4 Avaliar os parâmetros de desempenhos dos Hosts e da VMs (CPU, RAM, rede, CPU ready time, I/O, etc );
- 3.2. Mensal**
- 3.2.1. Lista das VMs sem VMTools ou com VMTools desatualizado e descrição do motivo;
- 3.2.2 Lista das VMs com o vHardware desatualizado e descrição do motivo;
- 3.2.3 Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 3.2.4. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 3.2.5. Uptime dos hosts;
- 3.2.6. Listar os membros dos grupos de administração no AD, e as permissões de administração configuradas no vCenter, hosts, vCOPs, etc ;
- 3.2.7. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção inclusive do hardware;
- 3.2.8. Versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante inclusive para o chassi, as blades, os switches, as placas de gerência e os softwares de gerência;
- 3.2.9. Listar novas VMs criadas durante o mês;
- 3.2.10. Listar os templates e descrever as atualizações aplicadas no mês;
- 3.2.11 Listar as VMs desalinhadas nos datastores;
- 4. Infraestrutura de rede cabeada e sem fio**
- 4.1. Semanal**
- 4.1.1 Listar erros de hardware dos equipamentos;
- 4.1.2 Listar taxa de broadcast de cada VLAN;
- 4.1.3. Lista de portas down que participam de um link aggregation;
- 4.1.4. Uso de CPU e RAM dos equipamentos de rede;
- 4.1.5. Listar o status da comunicação entre os APs e a controladora wireless;
- 4.2. Mensal**
- 4.2.1. Total de portas livre e utilizadas por pilha e core;
- 4.2.2 Identificar portas com tráfego de dados anormal;
- 4.2.3 Versão atual dos softwares/firmware e versão disponível no site do fabricante (exemplo: AP, controladora wireless, core, switches, software de gerência, etc );
- 4.2.4 Uptime das pilhas de switches, core e controladora wireless;
- 4.2.5 Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 4.2.6. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 4.2.7. Usuários cadastrados para administração dos equipamentos e softwares;
- 4.2.8. Listar a quantidade e localização dos *rogue APs*;
- 5. **Links de comunicação e internet**
  - 5.1. **Semanal**
    - 5.1.1. Lista das quedas;
    - 5.1.2. Lista dos erros nos roteadores;
    - 5.1.3. Lista das quedas das sessões BGP;
  - 5.2. **Mensal**
    - 5.2.1. Listar todos os IPs públicos e detalhar os novos IPs utilizados;
    - 5.2.2. Utilização média mensal dos links durante o expediente e mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
    - 5.2.3. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
    - 5.2.4. Informar a disponibilidade dos circuitos de comunicação durante o mês, identificando a duração das quedas e o protocolo/chamado registrado junto a operadora;
- 6. **Sistemas Operacionais**
  - 6.1. **Semanal**
    - 6.1.1. Listar os servidores e apresentar a taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
    - 6.1.2. Listar os servidores e informar o status da instalação das atualizações (Windows Update e SUSE Update);
  - 6.2. **Mensal**
    - 6.2.1. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
    - 6.2.2. Listar a quantidade de servidores de cada sistema operacional;
    - 6.2.3. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
    - 6.2.4. Listar novas versões do sistema operacional e service packs disponíveis no site do fabricante;
- 7. **Servidores de Aplicação**
  - 7.1. **Semanal**
    - 7.1.1. *Desempenho e tempo de resposta das aplicações.*
  - 7.2. **Mensal**
    - 7.2.1. Versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante Active Directory (**incluindo patches/fixes**)
- 8. **Active Directory**
  - 8.1.1. Objetos criados/alterados; movidos
  - 8.2. **Mensal**
    - 8.2.1. Usuários com permissão de manipulação no AD identificando o tipo de permissão;
    - 8.2.2. Quantidade de usuários por tipo (Servidores, Prestadores de Serviço e Estagiários);
- 9. **Solução de mensageria e colaboração**
  - 9.1. **Semanal**



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

9.1.1. Quantidade de mensagens enviadas, recebidas e rejeitadas mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

9.1.2. Tempo médio da fila de envio de mensagens;

**9.2. Mensal**

9.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;

9.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante;

9.2.3. Tamanho total da base de mensagens e o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

9.2.4. Uptime do serviço;

9.2.5. Usuários cadastrados para administração;

9.2.6. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;

9.2.7. Versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante;

9.2.8. Usuários incluídos;

9.2.9. Usuários excluídos e o tamanho das caixas;

9.2.10. Top 10 usuários com as maiores caixas;

9.2.11. Total de contas, nomes alternativos, listas de distribuição e recursos mostrando o crescimento dos últimos 6 (seis) meses;

9.2.12. Contas inativas a 90 dias;

**10. Bancos de dados**

**10.1. Semanal**

10.1.1. Listar os bancos e apresentar a taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

10.1.2. Carga de dados;

**10.2. Mensal**

10.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;

10.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante (incluindo patches/fixes);

10.2.3. Tamanho total das bases e o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

10.2.4. Uptime do serviço;

10.2.5. Usuários cadastrados para administração;

10.2.6. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;

10.2.7. Tempo médio para a carga de dados;

**11. Serviços corporativos**

**11.1. Semanal**

11.1.1. Listar os portais web e apresentar a taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

**11.2. Mensal**

11.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;

11.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante;

11.2.3. Número de acessos externos aos Portais do CJF e o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

11.2.4. Uptime do serviço;



**PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

- 11.2.5. Usuários cadastrados para administração do servidor de aplicação;
- 11.2.6. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;
- 12. Solução de monitoração de infraestrutura e serviços**
- 12.1. Semanal**
- 12.1.1. Listar as indisponibilidades dos serviços sendo monitorados com a duração;
- 12.2. Mensal**
- 12.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades do software de monitoração e sugerir correção;
- 12.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante;
- 12.2.3. Uptime do serviço;
- 12.2.4. Usuários cadastrados para administração;
- 12.2.5. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final flourish.