



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**CONTRATO N. 023/2016 – CJF**

PROCESSO N. CJF-ADM-2015/00217

PREGÃO ELETRÔNICO N. 19/2016

DADOS DA EMPRESA
<b>CONTRATADA: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA</b>
CNPJ/MF: 12.130.013/0001-64
<b>ENDEREÇO MATRIZ:</b> Av. Yojiro Takaoka, n. 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06541-038
<b>ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA:</b> SCN Quadra 05, Bloco A Sala 401, Torre Sul, Brasília Shopping, Brasília/DF, CEP 70715-900.
<b>TELEFONE:</b> (61) 3426-3248 (61) 3426-3303 Edervan Santos Ribeiro
<b>E-MAIL:</b> <a href="mailto:licita@globalweb.com.br">licita@globalweb.com.br</a>
<b>SIGNATÁRIO CONTRATADA:</b> ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES – Advogado e PAULO CÊSAR LOPES ZEREDO – Administrador da empresa
<b>SIGNATÁRIO CJF:</b> EVA MARIA FERREIRA BARROS - Diretora - Geral

DADOS DO CONTRATO
<b>OBJETO:</b> contratação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários ( <i>Service Desk</i> ) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI
<b>FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:</b> Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 5.450/2005, Decreto n. 7.892/2013, IN - 04/2014, Resolução 315/2010 e 3729/2010, e legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, a Lei Complementar n. 123/2006, regulamentada pelo Decreto n. 8.538/2015, Lei n. 8.666/1993 e alterações, e ainda Lei n. 12.846/2013, em conformidade com as informações constantes no Processo n. CJF-ADM-2015/00217
<b>VIGÊNCIA:</b> 20 meses contados a partir do início da prestação dos serviços
<b>VALOR DO CONTRATO:</b> R\$ 1.714,999,40
<b>UNIDADE FISCALIZADORA:</b>
OBS.: Garantia 3% Cláusula 21ª – 20 dias úteis após assinatura Reajuste: Cláusula 14ª Vigência: Cláusula 13ª - 20 meses contados a partir do início da prestação dos serviços

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL 2016 004000720 03 0004



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**CONTRATO N. 023/2016 - CJF**

Contrato firmado entre o **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL** e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, para prestação de serviço de serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal - CJF.

**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, neste ato representado por sua Diretora-Geral, a Senhora **EVA MARIA FERREIRA BARROS**, brasileira, inscrita no CPF/MF n. 188.490.083-68, portadora da Carteira de Identidade n. 666.351- SSP-DF, residente e domiciliada em Brasília - DF.

**CONTRATADA:** **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, inscrita no CNPJ/MF n. 12.130.013/0001-64, com sede na Av. Yojiro Takaoka, n. 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service, Alphaville, Santana de Parnaíba-SP, e endereço para correspondência no SCN Quadra 05, Bloco A, Sala 401, Torre Sul, Brasília Shopping, Brasília-DF, neste ato representada por seu Advogado, o Senhor **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**, brasileiro, inscrito no CPF/MF n. 967.715.506-72 e portador da Carteira de Identidade n. 6.948.564- SSP-MG, residente e domiciliado em São Paulo – SP e por seu Administrador, o Senhor **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, brasileiro, inscrito no CPF/MF n. 040.971.838-69 e portador da Carteira de Identidade n. 619.657- SSP-DF, residente e domiciliado em Brasília - DF.

As partes celebram o presente CONTRATO com fundamento na Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto n. 7.892, de 23 de janeiro de 2013, IN n. 04/2014, Resolução n.315/2010 e n. 3729/2010, e legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, a Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n. 8.538, de 06 de outubro de 2015, a Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, e ainda a Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, em conformidade com as informações constantes no Processo n. CJF-ADM-2015/00217, mediante as cláusulas e condições seguintes:



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O objeto deste Contrato consiste na contratação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os **serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI**, conforme especificado no Termo de Referência (Módulo I) do edital, na proposta comercial e tudo que consta do Pregão Eletrônico n. 19/2016, que ficam fazendo parte integrante do presente contrato, independente de sua transcrição.

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 de forma ininterrupta e em estrita observância às determinações, forma e condições constantes no Edital do Pregão Eletrônico n.19/2016 seus Módulos e na proposta da CONTRATADA.

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

2.2.1. O serviço deverá ser prestado na sede do CONTRATANTE, excepcionalmente na gráfica, situada no SAAN Quadra 01 Lote 10/70, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CONTRATANTE.

2.2.2. Excepcionalmente ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar o serviço fora do horário de expediente e nos finais de semana, principalmente para suportar as sessões de julgamento da TNU bem como do CONTRATANTE, realizadas mensalmente; portanto a CONTRATADA já deverá prever esta situação em sua composição de custo. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua.

2.3. Na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá atender a Níveis de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no Anexo III do Módulo I – Termo de Referência.

2.4. 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, Módulo I – Termo de Referência.

2.5. 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 proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá manter atualizada e customizada a Solução de Gestão de Central de Serviços em uso no CJF – CA Service Desk, conforme Anexo VIII.

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

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

2.11. 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.

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

b) 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;

c) Responder:

c.1) 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;

c.2) por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais

d) Manter:

d.1) 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;

d.2) durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

d.3) as condições expostas nos itens 3.2.2 a 3.2.5 do Módulo I, o que poderá ser verificado constantemente durante a vigência do Contrato, sob pena de rescisão contratual;

d.4) um Diário de Ocorrências que conste nos registros as eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos;

e) Observar o cumprimento das normas técnicas de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

f) Responsabilizar-se:

f.1) pela manutenção da limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

f.2) 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;

f.3) 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;

f.4) 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;

f.5) 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;

f.6) 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;

f.7) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta Norma Regulamentadora n. 6 do MTE – Ministério do Trabalho e Emprego.

f.8) 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;

f.9) por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

f.10) por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

f.11) 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

f.12) 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;

g) **Prestar:**

g.1) 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;

g.2) os serviços de forma ininterrupta;

g.3) de imediato todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado;

h) Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;

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

j) 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;

k) Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;

l) 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;

m) Instalar e manter nas dependências do CONTRATANTE um sistema de ponto eletrônico;

n) Fazer com que seus profissionais atendam às exigências de vestimenta feitas aos servidores do CJF e portar crachá de identificação, durante toda a prestação dos serviços.

o) Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente Contrato;

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

q) 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;

r) 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- s) Adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do Conselho da Justiça Federal que versem sobre a matéria;
- t) Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- u) 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. 8.666/1993;
- v) A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do Anexo VI do Módulo I - Termo de Referência;
- w) 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>.

#### 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 deste 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 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;

c) Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- d) Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas do CONTRATANTE, ainda que em parte, dos itens indicados no item 3- “Obrigações da CONTRATADA” do Módulo I;
- 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;
- 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 IX, Módulo I - Termo de Referência.

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.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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), Módulo I - Termo de Referência. 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) A certificação exigida deve estar válida, caso contrário deverá ser renovada.

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) Módulo I – Termo de Referência. 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 IX, Módulo I – Termo de Referência.

5.9. 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, Módulo I – Termo de Referência, 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, Módulo I – Termo de Referência, 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, Módulo I – Termo de Referência, 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, Módulo I – Termo de Referência, para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido.

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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

5.11. Ao final deste Contrato de prestação de serviços, a CONTRATADA deverá fornecer, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, 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.

5.12. 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.

### 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, quando da assinatura deste Contrato, PREPOSTO que tenha 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;
- 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

e) O preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados.

7.2. A CONTRATADA alocará um funcionário capacitado, 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 9h às 19h, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;

c) A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência sobre essa substituição do responsável técnico em caso de afastamento previsível, como férias.

#### 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 – Módulo I – Termo de Referência.

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.

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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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:

8.9.1. 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.

8.9.2. Declaração de Não Nepotismo, conforme modelo do Anexo VI;

8.10. Durante as férias dos profissionais alocados no serviço, a CONTRATADA deverá repor aquele profissional por outro de mesma qualificação, uma vez que os prazos de níveis de serviço e as exigências de certificação permanecem.

8.11. Durante a prestação dos serviços, sugere-se que a CONTRATADA mantenha a quantidade mínima de profissionais constante do quadro abaixo:

Serviço	Profissionais
Responsável Técnico	1 (um)
Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	1 (um)
Serviço Especializado em ITIL	01 (um)
Serviço de Atendimento Remoto	03 (três)
Serviço de Atendimento Presencial	05 (cinco)

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

8.13. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus profissionais os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n. 6 do TEM – Ministério do Trabalho e emprego.

8.14. 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 destes profissionais antes do início de suas atividades no CONTRATANTE.

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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

8.17. 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:

8.18. Os treinamentos, quando existirem, devem:

8.18.1. Ser oficiais do fabricante da tecnologia (exemplo: Microsoft, CA, etc.);

8.18.2. Ocorrer sempre que o CONTRATANTE comunicar a atualização de versão, (conforme cláusula 0 do Módulo I);

8.18.3. Ter carga horária mínima para cada treinamento de 24 (vinte e quatro) horas podendo ser presencial ou à distância;

8.18.4. Acordar previamente a data e horário do treinamento;

8.19. Durante o treinamento, as requisições de serviço do profissional sendo capacitado deverão ser atendidas por outro profissional de mesma qualificação.

8.20. Em conformidade com a IN CJF n. 01/2013 e as Resoluções CNJ n. 169/2013 e n. 183/2013, o Gestor deste Contrato irá acompanhar a presença dos profissionais 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 profissionais da CONTRATADA que prestarem serviço nas dependências do CONTRATANTE.

8.21. Os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços 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.

### 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:

- 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) Inspeccionar, 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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 Módulo I Termo de Referência.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS

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) Erros operacionais;

d) Sugestões de melhorias para o próximo período;

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

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

g) Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

12.1. 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:

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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

13.1. Este Contrato terá vigência de 20 (vinte) meses contados a partir do início da prestação dos serviços.

13.2. O presente Contrato poderá ser prorrogado, por meio de termo aditivo, por iguais períodos até o limite definido em lei.

13.3. A prorrogação do presente Contrato ficará adstrita a existência de créditos orçamentários para fazer face as referidas despesas nos exercícios subsequentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE**

14.1. O valor referente a mão de obra (Itens 1, 2, 3, 5 e 6 do Anexo IV) poderá ser repactuado, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à CONTRATADA apresentar, junto à solicitação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo do Contrato, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, registrado no Sistema de Negociações Coletivas de Trabalho - Mediador, entre outros, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.

14.2. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta no item anterior e que vier a ocorrer durante a vigência do Contrato, é direito da CONTRATADA, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro do Contrato, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado à CONTRATADA receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

14.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

14.4. A repactuação, em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

14.5. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

14.6. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

14.7. As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

14.8. A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da CONTRATADA, devendo ser apresentada ao CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias da ocorrência do fato ensejador da variação dos componentes de custos do Contrato, ou até a prorrogação contratual ou o encerramento do Contrato, se esses eventos ocorrerem antes daquele prazo.

14.9. A CONTRATADA apresentará justificativa expressa, nos mesmos prazos indicados no item anterior, caso não seja possível a apresentação da proposta de repactuação.

14.10. Caso o CONTRATANTE concorde com a justificativa, a CONTRATADA, para fazer jus à repactuação retroativa, deverá solicitá-la até a prorrogação contratual ou o encerramento do Contrato.

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

14.12. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

14.13. Na hipótese de iminente prorrogação do Contrato, não havendo concessão do pedido até a assinatura do termo aditivo respectivo, a CONTRATADA deverá deixar consignado o seu direito expressamente nesse instrumento.

14.14. O prazo referido subitem 14.12 ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos;

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

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

I - A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

II - Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

III - Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

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

14.18. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei n. 8.666, de 1993.

14.19. A CONTRATADA para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei n. 8.666, de 1993.

14.20. Os preços dos demais serviços (Item 4 do Anexo IV) poderão ser reajustados 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.

14.21. As repactuações e os reajustes poderão ser formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro do Contrato, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E DO VALOR DO CONTRATO

15.1. O valor total estimado do Contrato é de: **R\$ 1.714,999,40 (um milhão, setecentos e quatorze mil, novecentos e noventa e nove reais e quarenta centavos)**.

15.2. O preço mensal que o CONTRATANTE se obriga a pagar à CONTRATADA, nos termos do presente Contrato, é de: **R\$ 85.749,97 (Oitenta e cinco mil, setecentos e quarenta e nove reais e noventa e sete centavos)**, do qual serão feitas as glosas e retenções legais.

15.3. 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 SEXTA – RECURSOS FINANCEIROS

16.1. As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta de recursos orçamentários da União destinados ao CONTRATANTE consignados no Programa de Trabalho: 085322, no Elemento de Despesa 3390.39, com a respectiva emissão de nota de empenho. (2016NE000587)

16.2. 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.

16.3. As despesas relativas aos exercícios seguintes serão atendidas com os recursos a ele destinados.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

17.1. 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.

17.2. O Chefe da Seção de Atendimento e seu substituto, ambos da Subsecretaria de Tecnologia e Suporte Técnico atuarão como fiscais técnicos deste Contrato.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

17.3. 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.

17.4. Também caberá ao representante da Área Administrativa, conforme definido no art. 10 da Resolução CNJ n. 169/2013 e no Art.11 da IN CJF n. 01/2013, 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 OITAVA – DO RECEBIMENTO E ATESTAÇÃO TÉCNICO**

18.1. O serviço será considerado concluído após o fechamento da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE.

18.1.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, devidamente aceitos pela área técnica responsável, aprovada e atestada pelo Gestor.

18.1.2. Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço a CONTRATADA consultará o representante responsável, que avaliará e aprovará o serviço realizado.

18.1.3. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções previstas.

18.2. A fiscalização e a Gestão do Contrato por parte do CONTRATANTE não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA para a realização da completa e perfeita prestação dos serviços.

18.3. As decisões e providências que, por ventura, ultrapassem a competência do Gestor do Contrato deverão ser solicitadas à Secretaria de Tecnologia da Informação, em tempo hábil, para a adoção das medidas necessárias.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO**

19.1. Os pagamentos serão devidos somente após o início oficial da prestação dos serviços (OST +30) – Anexo IX, Módulo I – Termo de Referência.

19.2. 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.

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

19.4. O CONTRATANTE deverá efetuar a análise dos relatórios gerenciais em até cinco dias úteis do recebimento destes. Após manifestação formal do CONTRATANTE, a



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais de cobrança em até 10 (dez) dias úteis da manifestação.

19.5. 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.

19.6. 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.

19.7. 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.

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

19.9. 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.

19.10. 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.

19.11. 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 primeira deste Contrato.

19.12. 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 profissionais da CONTRATADA que prestaram serviço nas dependências do CONTRATANTE por mais de 15 dias no mês em questão:

19.12.1. 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;

19.12.2. Planilha de composição de custo – Anexo IV com a discriminação dos custos de mão-de-obra para cada serviço;

19.12.3. Planilha formadora de custos de mão-de-obra, nos termos da IN n.02/2008 SLTI/MPOG;

19.12.4. 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

19.12.5. Comprovação do pagamento do 13º salário, na época própria.

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

19.12.7. Folha de pagamento do mês de referência constando todos os profissionais que prestaram serviço no CONTRATANTE, ou contracheque individual de cada profissional, e comprovante de depósito nominal.

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

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

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

19.13. Em conformidade com a IN CJF nº 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.

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

19.13.2. 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. 01/2013 e nas Resoluções CNJ n. 169/2013 e 183/2013.

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

19.15. Os valores retidos na conta-depósito bloqueada para movimentação citados no item 18.13 serão liberados na forma prevista na IN CJF n. 01/2013 nas Resoluções CNJ n.169/2013 e n.183/2013.

19.16. 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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

19.16.1. 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).

19.17. Na hipótese de o valor a ser pago enquadrar-se no §3º do art. 5º da Lei n. 8.666/1993, parágrafo esse acrescido pela Lei n. 9.648/1998, o prazo para pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis.

19.18. 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.

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

19.20. Encerrada a interrupção de que trata o item anterior, fica assegurado ao CONTRATANTE o prazo estipulado no item 18.17 desta cláusula para efetivação do pagamento, contado a partir da cientificação da regularização, sem a cobrança de encargos por parte da CONTRATADA.

19.21. 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.

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

19.23. 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.

19.24. 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.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS  
TRABALHISTAS**

20.1. Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais 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
<b>Grupo A</b> <b>SUBMÓDULO 4.1 - DA IN 02/2008 MPOG:</b> <b>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
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 contratada.

(\*\*) 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.

20.2. 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, recaíndo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Instrução Normativa CJF n. 01/2013.

20.3. 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.

20.4. 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.

20.5. Caso o banco promova descontos 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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

20.6. 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.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA**

21.1. Para o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, nos termos do art. 56, §1º da Lei n. 8.666/1993, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da assinatura deste Contrato, garantia correspondente a **3% (três por cento)** do valor total contratado.

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

21.3. 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 do contrato;
- c) Aplicação de multas moratórias e compensatórias;
- d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

21.4. 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.

21.5. O CONTRATANTE poderá utilizar a 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.

21.6. Caso haja aditamento do 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 72 (setenta e duas) horas.

21.7. Em caso de prorrogação contratual deverá ser mantida a garantia de 5% (cinco por cento) sobre o montante do respectivo período prorrogado desconsiderando-se o período anteriormente cumprido.

21.8. 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.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

22.1. A CONTRATADA, pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas neste Contrato, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.8.666/1993, sem prejuízo das responsabilidades cíveis e criminais, e observado o regular procedimento administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, ficará sujeita às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais previsões legais:

**22.1.1. Advertência**

22.1.2. **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.

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

22.1.4. **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 19.3 da cláusula décima nona, referente a abertura da conta-depósito vinculada.

22.1.5. **Multa Moratória:** de 0,5% (zero virgula 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;

22.1.6. **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 CONTRATANTE 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;

22.1.7. **Multa Compensatória:** de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, em caso de inexecução parcial do serviço conforme tabela do item 22.2.

22.1.8. **Multa Compensatória:** de 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato, em caso de inexecução total do serviço conforme tabela do item 22.2

22.1.9. **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 n. 2242/2013, do Plenário do Tribunal de Contas da União.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

22.1.10. **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.

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

22.2. 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%

22.3. As multas previstas dos subitens 22.1.2 a 22.1.8 poderão cumular-se com as penalidades dos subitens 22.1.1, 22.1.10 e 22.1.11.

22.4. Nos termos do §3º do art. 86 e do §1º do art. 87 da Lei n. 8.666/1993, 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.

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

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

### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – RESCISÃO

23.1. O presente Contrato poderá ser rescindido a juízo do CONTRATANTE, com base nos artigos 77 a 80 da Lei n. 8.666/1993, especialmente quando este entender que a CONTRATADA não está cumprindo de forma satisfatória as avenças estabelecidas neste Contrato, independentemente da aplicação das penalidades estabelecidas.

23.2. O Contrato será rescindido, bem como serão aplicadas as sanções contratuais, caso a CONTRATADA:

23.2.1. 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;

23.2.2. 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 Módulo I - Termo de Referência.

23.2.3. Não atenda a todos os perfis profissionais do Anexo II até o prazo de início oficial da prestação dos serviços (OST + 30).



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO**

24.1. De conformidade com o disposto no parágrafo único do art. 61 da Lei n. 8.666/1993, o presente Contrato será publicado no Diário Oficial da União, na forma de extrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

25.1. 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.

25.2. Os casos omissos serão resolvidos à luz das disposições contidas na Lei n. 8.666/1993, bem como dos princípios de Direito Público.

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

25.4. 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.

25.5. Na contagem dos prazos será observado o disposto no art. 110 da Lei n. 8.666/1993.

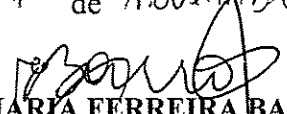
25.6. A documentação necessária para pagamento, pedido de prorrogação de prazo, recursos, defesa prévia e outros de qualquer espécie que dependam de registro da data de entrega e protocolo, para contagem de prazo e demais efeitos legais, deverá ser entregue no Setor de Clubes Esportivos Sul-SCES, Trecho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

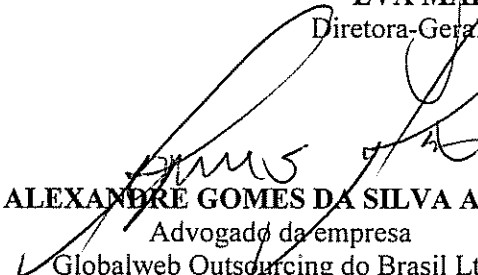
**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – FORO**

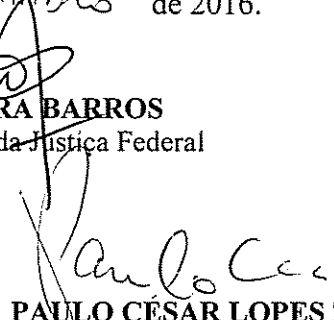
26.1. O Foro Juízo Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal é competente para dirimir qualquer dúvida oriunda do presente contrato, com renúncia expressa a qualquer outro que as partes tenham ou venham a ter, por privilegiado ou especial que seja.

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

Brasília-DF, 11 de novembro de 2016.

  
**EVA MARIA FERREIRA BARROS**  
Diretora-Geral do Conselho da Justiça Federal

  
**ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**  
Advogado da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda  
Alexandre Gomes da Silva Alves  
RG: nº 6.948.564 SSP/MG  
CPF: nº 967.715.506-72

  
**PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**  
Administrador da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATO N. 023/2016 - CJF

MÓDULO I - TERMO DE REFERÊNCIA

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI.

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 – Especificação da Central de Serviços
- Anexo IX – Cronograma de atividade da prestação dos serviços
- Anexo X – Tabela de comprovação técnica da Central de Serviços
- Anexo XI – Processos de incidente/requisição e de mudança

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**Objetivo da Contratação**

A presente contratação tem por objetivo a prestação continuada do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) ao ambiente tecnológico 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.

**1. 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 a 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. A força de trabalho é composta apenas pelo Subsecretário, quatro 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 *Service Desk* (atendimento ao 1º e 2º nível) é coberto atualmente pelo contrato 39/2011. A vigência do referido contrato findará no dia 06/12/2016, não cabendo prorrogação.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Pelo exposto, considerando a importância do serviço de suporte aos usuários de TI do CJF, aliado a inexistência de profissionais nos quadros do CJF, em quantitativo necessários ao atendimento a essa demanda, torna-se essencial a contratação dos serviços de suporte e atendimento a usuários.

**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 04/2014, 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.

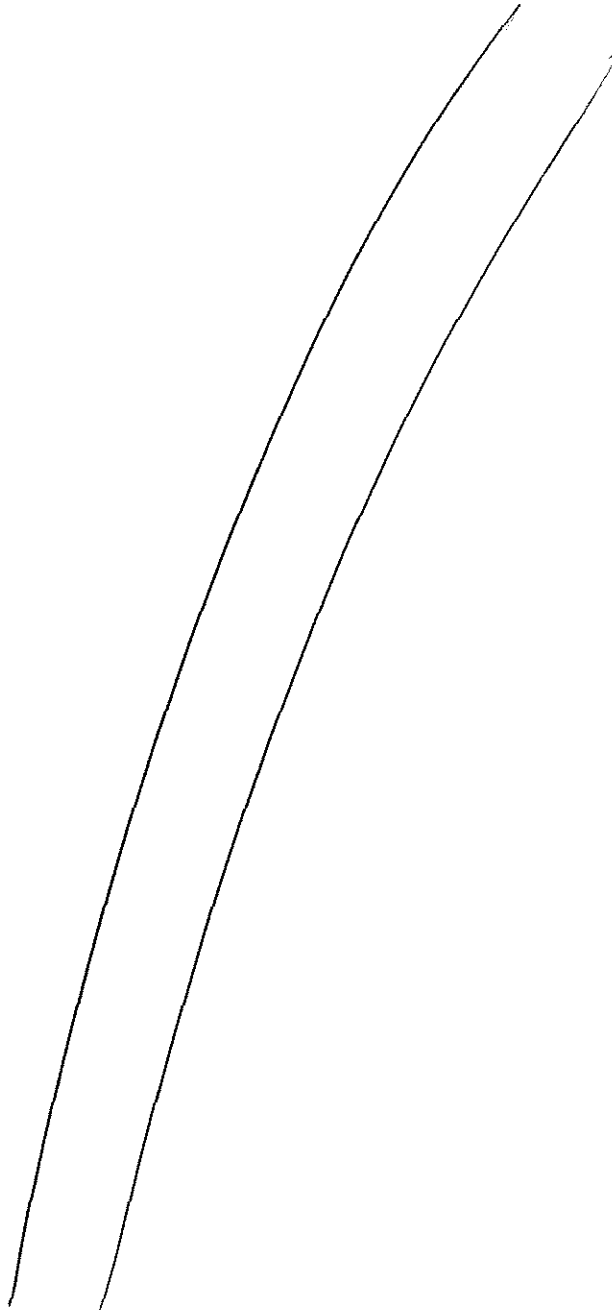
**Resultados Esperados**

- 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 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.



P

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a vertical stroke, located in the bottom right corner of the page.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

### 3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

3.1.4 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;

3.1.5 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;

3.1.6 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;

3.1.7 Para a prestação dos serviços previstos, deverá instalar Solução de Gestão de Central de Serviços, conforme Anexo VIII e Anexo X;

3.1.8 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;

3.1.9 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;

3.1.10 Formalizar à CONTRATANTE a substituição de profissional, antes de efetivá-lo;

3.1.11 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;

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

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

3.1.14 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;
- b) Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados;
- c) Erros operacionais;
- d) Sugestões de melhorias para o próximo período;
- e) Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por grupos solucionadores e responsáveis, demonstrando graficamente a evolução destas informações;
- f) Indicadores de aferição da qualidade de novos produtos e/ou serviços que venham a ser implantados no decorrer da vigência contratual;
- g) Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço;





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

3.1.15 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.

3.1.16 Alocar um funcionário capacitado, 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 09 às 19 horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;
- c) A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência sobre a substituição do responsável técnico em caso de afastamento previsível, como férias.

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

3.1.18 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;

3.1.19 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;

3.1.20 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;

3.1.21 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;

3.1.22 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;

3.1.23 Manter um Diário de Ocorrências que conste nos registros as eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos;

3.1.24 Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e idoneidade moral destes;

3.1.25 Manter os seus profissionais qualificados e certificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

3.1.26 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;

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

3.1.28 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;

3.1.29 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.

3.1.30 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;

3.1.31 Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;

3.1.32 Prestar de imediato todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado;

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

3.1.34 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;

3.1.35 O serviço deverá ser prestado nas dependências do CJF, incluindo a sua gráfica, situada no SAAN Quadra 01 Lote 10/70, de segunda a sexta-feira, das 7 às 20 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CJF. Excepcionalmente ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar o serviço fora do horário de expediente e nos finais de semana, principalmente para suportar as sessões de julgamento da TNU bem como do CJF, realizadas mensalmente; portanto a Contratada já deverá prever esta situação em sua composição de custo. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua.

3.1.36 Durante as férias dos profissionais alocados no serviço, a CONTRATADA deverá repor aquele profissional por outro de mesma qualificação, uma vez que os prazos de níveis de serviço e as exigências de certificação permanecem;

3.1.37 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:

SERVIÇO	PROFISSIONAIS
Responsável Técnico	1 (um)
Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	1 (um)
Serviço Especializado em ITIL	01 (um)
Serviço de Atendimento Remoto	03 (três)
Serviço de Atendimento Presencial	05 (cinco)

3.1.38 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
---------	---------



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Responsável Técnico	R\$ 10.000,00
Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	R\$ 2.000,00
Serviço Especializado em ITIL	R\$ 7.000,00
Serviço de Atendimento Remoto	R\$ 2.000,00
Serviço de Atendimento Presencial	R\$ 2.500,00

3.1.39 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 técnicas de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

3.2.3 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n. 6 do MTE;

3.2.4 Não ter sido condenada ou seus dirigentes por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão dos arts. 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do art. 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n. 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n. 29 e 105;

3.2.5 Adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do Conselho da Justiça Federal que versem sobre a matéria;

3.2.6 Manter as condições expostas nos itens 3.2.2 a 3.2.5, o que poderá ser verificado constantemente durante a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;

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

3.2.8 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;

3.2.9 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;

3.2.10 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;

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

3.2.12 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;

3.2.13 Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;

3.2.14 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;

3.2.15 Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais;

3.2.16 Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

3.2.17 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

3.2.18 Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

3.2.19 A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do Anexo VI;

3.2.20 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;

3.2.21 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;

3.2.22 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;

3.2.23 Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

3.2.24 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;

3.2.25 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;

3.2.26 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;

4.4 Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido as normas do CJF, ainda que em parte, dos itens indicados no item 0 - "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;

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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 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 + 30) – Anexo IX.

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 deverá efetuar a análise dos relatórios gerenciais em até cinco dias úteis do recebimento destes. Após manifestação formal do Contratante, a CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais de cobrança em até 10 (dez) dias úteis da manifestação;

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;

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 Planilha de composição de custo – Anexo IV com a discriminação dos custos de mão-de-obra para cada serviço;

5.12.3 Planilha formadora de custos de mão-de-obra, nos termos da IN n.02/2008 SLTI/MPOG;

5.12.4 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;

5.12.5 Comprovação do pagamento do 13º salário.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

5.12.6 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;

5.12.7 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.

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

5.12.9 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.

5.12.10 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 nº 01/2013 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 nº 01/2013 e nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

5.14 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 CJF;

5.15 Os valores retidos na conta-deposito bloqueada para movimentação citados no item 5.14 serão liberados na forma prevista na IN CJF nº 01/2013 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 IX;

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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

6.1.6 Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar atenciosamente 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) A certificação exigida deve estar válida, caso contrário deverá ser renovada.

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 IX;

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 II e não implante a Central de Serviço até o prazo de início oficial da prestação dos serviços (OST + 30).

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.

- 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-a 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 de gestão de serviços de TI;

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, CA, etc.);
- b) Devem ocorrer sempre que a CONTRATANTE comunicar a atualização de versão, conforme cláusula 0);
- c) A carga horária mínima para cada treinamento é de 24 (vinte e quatro) horas podendo ser presencial ou a distância;
- d) A data e horário do treinamento deverá ser acordada previamente;
- e) Durante o treinamento, as requisições de serviço do profissional sendo capacitado deverão ser atendidas por outro profissional de mesma qualificação.

6.1.18 Em conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções CNJ 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;

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;





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- **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 quanto 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;
- 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 10 (dez) dias corridos a contar da OST.
- i) Para conduzir o processo de transição de serviços a contratada deve disponibilizar 2 (dois) profissionais ou um profissional com estas certificações:

Profissional especialista em Governança de TI, certificado CGEIT - Certified in the Governance of Enterprise IT ou ITIL Master ou ITIL Expert;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 IX).

#### 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;

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

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;

1. Substituir profissional sem formalizar à CONTRATANTE;

2. 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;

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:

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

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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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. DA REPACTUAÇÃO / DO REAJUSTE

8.1 O valor referente a mão de obra (Itens 1, 2, 3, 5 e 6 do Anexo IV) poderá ser repactuado, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à CONTRATADA apresentar, junto à solicitação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, registrado no Sistema de Negociações Coletivas de Trabalho - MEDIADOR, entre outros, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.

8.2 A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta no item anterior e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

8.3 A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

8.4 A repactuação, em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

8.5 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

8.6 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

8.7 As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

8.8 A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da CONTRATADA, devendo ser apresentada ao CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias da ocorrência do fato ensejador da variação dos componentes de custos do Contrato, ou até a prorrogação contratual ou o encerramento do contrato, se esses eventos ocorrerem antes daquele prazo.

8.9 A CONTRATADA apresentará justificativa expressa, nos mesmos prazos indicados no item anterior, caso não seja possível a apresentação da proposta de repactuação.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

8.10 Caso o CONTRATANTE concorde com a justificativa, a CONTRATADA, para fazer jus à repactuação retroativa, deverá solicitá-la até a prorrogação contratual ou o encerramento do contrato.

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

8.12 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

8.13 Na hipótese de iminente prorrogação do contrato, não havendo concessão do pedido até a assinatura do termo aditivo respectivo, a CONTRATADA deverá deixar consignado o seu direito expressamente nesse instrumento.

8.14 O prazo referido subitem 8.12 ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos;

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

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

I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

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

8.18 As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.19 A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei nº 8.666, de 1993.

8.20 Os preços dos demais serviços (Item 4 do Anexo IV) poderão ser reajustados 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.

8.21 As repactuações e os reajustes poderão ser formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

## 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 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%



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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. 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 nº 01/2013.

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 Infraestrutura 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 O chefe da Seção de Atendimento e seu substituto, ambos 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 nº 01/2013, a verificação dos percentuais das rubricas, o acompanhamento, o



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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-deposito 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 realizara o contingenciamento das obrigações trabalhistas, conforme previsto na IN CJF nº 01/2013 e na Resolução CNJ n. 169/2013, nos termos estabelecidos na cláusula da minuta do contrato;

11.2 A proposta deverá indicar, em qual página e item da documentação apresentada, está a comprovação do atendimento dos requisitos técnicos descritos no ANEXO X deste Termo de Referência, com a indicação de endereço na Internet, onde encontrem-se descritas as características mínimas especificadas para a Solução de Gestão de Central de Serviços de TI, com a indicação do nome do produto, documento ou endereço na Internet e página ou item que comprovam o atendimento aos requisitos especificados para a solução.

11.3 A proposta deverá incluir, em versão eletrônica, todos os catálogos ou prospectos do fabricante ou da internet, preferencialmente em língua portuguesa (Brasil), podendo ser em idioma estrangeiro (inglês), correspondente aos produtos ofertados, com descrição detalhada de cada item.

11.4 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:

11.5 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) Prestação de serviço com utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI que utiliza o selo PinkVerify. Deverá constar no atestado o nome da ferramenta utilizada.
- b) Experiência na implantação de, no mínimo, 4(quatro) disciplinas ITIL.
- c) Serviços com proposição de indicadores de desempenho e melhoria de processos, além de avaliação de serviços, com base no respectivo Nível de Serviço.
- d) Experiência em atividade de supervisão de serviços de telessuporte técnico.
- e) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de CRM ou de gestão e operação de service desk com fundamentos ITIL.
- f) Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto.
- g) Serviço de atendimento de Primeiro Nível (Remoto) para pelo menos 150 clientes, de um mesmo contrato;
- h) Serviço de atendimento de Segundo Nível (Presencial) em ambiente com pelo menos 200 estações de trabalho em rede, de um mesmo contrato.
- i) Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e MSOffice) para ambientes de rede com pelo menos 200 estações cliente, de um mesmo contrato;
- j) Elaboração, manutenção e/ou utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Atendimento a Usuário), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, ISO 20000).

11.6 Entendemos por similar, soluções ou produtos com funcionalidades similares, escalabilidade compatível e porte corporativo;

11.7 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;

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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

11.10 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. DO TESTE DE CONFORMIDADE

12.1 Para fins de resguardar a segurança da futura contratação, dentro do previsto no Art. 37 inciso XXI da Constituição Federal, após o término dos lances do pregão, caso a solução de gestão de serviços de TI ofertada pela empresa vencedora seja diferente da solução em uso pelo CJF (CA Service Management), a mesma será convocada para comprovação das funcionalidades da solução de gestão de serviços de TI descritas neste Teste de Conformidade, no qual será designada pelo CJF uma equipe técnica que acompanhará a licitante com o(s) seu(s) profissional(ais) em todas as etapas do teste.

12.2 O Teste de Conformidade será realizado em sessão aberta, nas dependências do CONTRATANTE, a partir das 09:30 horas do primeiro dia útil após a convocação do CJF. A execução do Teste será de responsabilidade da licitante classificada.

12.3 A licitante classificada terá um prazo de até 3 (três) dias úteis para finalizar a demonstração dos itens exigidos no Teste de Conformidade, após a convocação do CJF, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento do prazo.

12.4 Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório contendo as observações feitas pela equipe do CJF envolvida no Teste de Conformidade, devendo conter ainda atividades executadas, análise dos ambientes instalados, itens testados, resultado dos testes. No relatório deverão ser registrados os resultados obtidos bem como a indicação pelo CJF da aprovação ou reprovação da solução ofertada.

12.5 A licitante classificada que não atender a qualquer um dos itens descritos no Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade, será automaticamente desclassificada. Será, então, convocada a licitante com menor preço, classificada em segundo lugar, a partir da notificação formal do Pregoeiro, para participar da fase de Testes de Conformidade, devendo ter os mesmos prazos para a realização do Teste, e assim em diante, até a homologação formal do Teste.

12.6 Será considerada apta a fase de habilitação a licitante cuja solução tenha obtido êxito conforme resultado de aprovação dos Testes de Conformidade.

## 12.7 CRITÉRIOS DO TESTE DE CONFORMIDADE

12.7.1 Como critério para avaliação do Teste de Conformidade serão realizados testes funcionais, contidos no Roteiro Obrigatório descrito abaixo, que estão em conformidade com as especificações técnicas constantes no Anexo VIII e Anexo X.

12.7.2 Para a realização dos Testes de Conformidade, a licitante deverá realizar a comprovação de forma presencial, prática, clara e inequívoca, do Roteiro Obrigatório.

12.7.3A licitante deverá executar o Roteiro como um teste funcional da solução, seguindo obrigatoriamente todos os passos descritos no fluxo de processos fictício a seguir:

## 12.7.4 ROTEIRO DO TESTE DE CONFORMIDADE

O roteiro abaixo foi baseado no documento "Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição" do CJF, conforme Anexo XI.

### Teste 1 - Abertura de uma solicitação:

- Registrar o chamado na Central de Serviços preenchendo todos os campos obrigatórios
- Categorizar o chamado
- Anexar um arquivo ao chamado
- Atribuir o IC/Serviço para o chamado



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- Designar o chamado para um técnico
- Registrar comentário
- Transferir o chamado para outro técnico
- Atualizar o status do chamado para “Em andamento”
- Abrir chamado filho para a equipe de 2º nível ou 3º nível
- Registrar Solução do chamado filho
- Fechar o chamado Filho
- Retorno de chamado para o usuário, atualizando o status do chamado para “Em Validação”
- Fechar o chamado Pai

**Teste 2 – Abertura de uma RDM:**

O roteiro abaixo foi baseado no documento “Processo de Gerenciamento de Mudanças” do CJF, conforme Anexo XI.

- Abrir uma RDM a partir de uma solicitação
- Atualizar o status para “Em Planejamento”
- Categorizar a RDM
- Atualizar o status para “Em Validação”, preenchendo todos os campos obrigatórios
- Atualizar o status para “Aprovada”, “Em execução”, “Remediação executada”
- Realizar a Revisão pós -implementação
- Encerrar a RDM

**13. VISTORIA**

13.1 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:

13.1.1 A vistoria deverá ocorrer por horário marcado, e deverá ser agendada através dos telefones (61) 3022-7400/7403 ou por e-mail no endereço [sutec@cjf.jus.br](mailto:sutec@cjf.jus.br);

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

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

**14. GARANTIA**

14.1 A CONTRATADA deverá apresentar no prazo de até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato, a 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:

14.1.1 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

14.1.2 Seguro – garantia; ou

14.1.3 Fiança bancária.

14.2 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.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

14.3 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.

14.4 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.

14.5 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. 023/2016 - CJF**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

**SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS**

**1.1. IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI (ITIL)**

A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), principalmente as definidas nas disciplinas de Desenho de Serviço (*Service Design*), Transição do Serviço (*Service Transition*), Operação do Serviço (*Service Operation*), revisando os 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.

1.2. A realização dos processos ITIL significa seguir as práticas descritas naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, utilizar ferramentas que implementem o ITIL e gerar relatórios com as informações pertinentes a metodologia.

1.3. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios contendo dentre outras informações, aqueles referentes a cada um dos processos / funções ITIL implantados e em uso durante a prestação dos serviços.

1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA o repasse de conhecimento a todos os profissionais que utilizarão o sistema de gestão da central de serviços de TI.

**2. CENTRAL DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (ATENDIMENTO E SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS)**

2.1. Os serviços descritos neste item compreendem as atividades de operação de central de atendimento a usuários internos e externos de TI 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*).

2.2. A Central de Serviços (*Service Desk*) é a principal participante do processo de Gerenciamento de Incidentes e realizará o atendimento das chamadas originadas de erros percebidos pelos usuários ou sugestões aos serviços de TI, sendo o *Service Desk* o canal único de comunicação e registro de incidentes. Depois de registrados os incidentes, os mesmos deverão ser classificados e quando conhecidas soluções possíveis, cabe ao *Service Desk* solucionar o incidente. Cabe ao *Service Desk* interagir também com os demais processos de suporte a serviços do modelo ITIL, em sua relação com o processo de gerenciamento de comunicação. O *Service Desk* é responsável



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

por avisar aos gestores de TI de qualquer indisponibilidade e outras de interesse dos usuários dos serviços de TI, para que sejam divulgados nos meios estabelecidos pelo CJF (e-mail, telefone, intranet, internet, etc). Destaca-se como objetivo da central, garantir o encerramento do maior número de incidentes e consultas dentro de seus níveis de atendimento (níveis 1 e 2), evitando a sobrecarga das demais equipes nível 3 que atuam na execução e gerenciamento dos serviços de TI.

2.3. O *Service Desk* deverá ser comunicado por todos os serviços que realizam monitoramento e/ou quando das agendas de mudanças que gerem indisponibilidade programada de qualquer serviço, de forma a fazer proativamente a comunicação aos usuários.

2.4. São usuários dos serviços de TI do *Service Desk* do CJF, todos os usuários que prestam serviços para o CJF, ou seja, servidores do CJF, terceirizados, dentre outros e usuários da Justiça Federal, dentre outros que necessitam de apoio ou informação em relação aos serviços de TI disponíveis ao público externo.

2.5. O *Service Desk* é o ponto único de atendimento ao usuário, sendo que o mesmo fará o atendimento independente do meio de comunicação utilizado pelos usuários e clientes de serviços de TI, e aos eventos recebidos das equipes de supervisão da infraestrutura de TI. Cabe a correta classificação dos chamados e ainda o encaminhamento para o processo de gerenciamento adequado.

2.6. Os serviços contratados deverão ser prestados em dois níveis de atendimento:

2.6.1. 1º nível de atendimento – Atendimento Remoto através do Serviço de Atendimento ao Cliente da STI (SAC): utilização de sistemas de gestão de atendimento, visando o registro, atendimento por check-list, acesso remoto ao equipamento do usuário, FAQ (Frequently Asked Questions) e controle de todos os chamados para atendimento demandados pelos usuários internos e externos de TI do CJF.

2.6.2. 2º nível de atendimento - Atendimento de Suporte Presencial (ASP): realização de atividades demandadas pelo SAC:

2.7. A CONTRATADA prestará todos os serviços nas dependências do CJF, incluindo a sua gráfica, situada no SAAN Quadra 01 Lote 10/70, de segunda a sexta-feira, das 7 às 20 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CJF. Excepcionalmente ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar o serviço fora do horário de expediente e nos finais de semana, principalmente para suportar as sessões do CJF, portanto a Contratada já deverá prever esta situação em sua composição de custo. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua.

### 3. DOS SERVIÇOS

3.1. **Serviço de Suporte à Administração do suporte remoto e presencial (Responsável Técnico):**

Principais atividades a serem executadas:

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

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

3.1.3. Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de atendimento remoto e presencial;

3.1.4. Elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;

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

3.1.6. Executar os serviços de supervisão de turno de telessuporte na ausência dos profissionais de sua equipe que executam esses serviços; e

3.1.7. Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe na execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

3.1.8. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer; e

3.1.9. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CJF, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

3.2. Serviço Especializado em ITIL

Principais atividades a serem executadas:

- 3.2.1. Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.2.2. Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;
- 3.2.3. Elaborar e propor planejamento de execução dos serviços;
- 3.2.4. Implementar e revisar os processos em conformidade com ITIL e COBIT, em suas versões mais recentes;
- 3.2.5. Criar e manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI

3.2.6. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA incluem revisão e atualização de pelo menos 10 disciplinas ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço), utilizando a Solução de Gestão da Central de Serviços, especificada no Anexo VIII deste Edital, conforme processos abaixo:

a) **Gerenciamento de Problemas:** Minimiza a interrupção nos serviços de TI por meio da organização dos recursos para solucionar problemas de acordo com as necessidades de negócio, prevenindo a recorrência dos mesmos e registrando informações que melhorem a maneira pela qual a STI trata os problemas, na Base de Inovações, resultando em níveis mais altos de disponibilidade e produtividade.

b) **Gerenciamento de Mudanças:** Gerencia todas as mudanças que possam causar impacto na habilidade da área de TI em entregar serviços, por meio de um processo único e centralizado de aprovação, programação e controle de mudança, para assegurar que a infraestrutura de TI permaneça alinhada aos requisitos do negócio com o menor risco possível de comprometimento.

c) **Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço:** Os principais objetivos do processo do gerenciamento da configuração são: a) Fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os itens de configuração; b) Fornecer informação precisa a outros processos da ITIL; c) Criar e manter atualizada uma Base de Dados do Gerenciamento de Configurações (CMDB).

d) **O Gerenciamento de Incidentes** compõe-se de seis processos considerados principais no macro-processo, apoiadas pela Central de Serviços, e que se relacionam ativamente com os processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças, além de buscar informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (CMDB):

▪ Detecção, registro e classificação: processo que detecta os incidentes, a partir da Central de Serviços de TI. Estes incidentes detectados são registrados ou tem seu registro completado pela Central de Serviços que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo estabelecido de classificação, que inclui definição de prioridade de tratamento;

▪ Suporte inicial: processo que dá tratamento às requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do incidente na Central de Serviços, utilizando-se da base de problemas conhecidos (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos) ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do incidente, externa (fornecedores) e documentações existentes.

▪ Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalção estabelecidas.

▪ Resolução e Recuperação: processo de resolução do incidente, a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços.

▪ Encerramento: processo de validação da resolução do Incidente junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento realizado através de ligações para os usuarios que originaram as ocorrências e 100% dos e-mails respondidos com as pesquisas. Estes e-mails serão enviados após o fechamento de cada ocorrência. Confirmada a



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

resolução, o registro do Incidente é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado.

▪ Propriedade, monitoramento, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do incidente, como o gerenciamento do processo de escalção, a coordenação das atividades de resolução dos incidentes e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo serviço de atendimento remoto e controlado pelo serviço de gerenciamento.

e) **Cumprimento de Requisição** gerencia o cumprimento das solicitações de serviços, com o objetivo de fornecer acesso rápido e eficaz aos serviços padrão que o pessoal de negócios pode usar para melhorar sua produtividade. A propriedade do Cumprimento de Requisição fica com a Central de Serviço, que monitora, escala, despacha e frequentemente preenche as requisições dos usuários.

f) **Gerenciamento de liberação e Implantação** faz o controle de versões e controla as instalações de software, hardware e outros componentes de infraestrutura, do ambiente de desenvolvimento ao ambiente de homologação e depois para o ambiente de produção. Visa assegurar que haja o mínimo impacto nos serviços de produção e na organização de operações e suporte.

g) **Gerenciamento da Disponibilidade** visa fornecer com o custo adequado um determinado nível de disponibilidade dos serviços de TI, que permita ao negócio atingir seus objetivos. Ele é responsável por garantir que os serviços de TI possam ser oferecidos de acordo com o nível de disponibilidade exigido pelos usuários/clientes, se preocupando com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de TI, de acordo com as necessidades da organização. Também deveremos aplicar o gerenciamento de disponibilidade a todos os novos serviços oferecidos de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLAs) definidos.

h) **Gerenciamento do Conhecimento** é definido como único processo responsável por centralizar e prover conhecimento para todas as disciplinas ITIL. Ele possibilita que as organizações melhorem a qualidade da tomada de decisão assegurando que informações confiáveis e seguras e dados estejam disponíveis através do ciclo de vida do serviço.

i) **Gerenciamento de Níveis de Serviço** é responsável por garantir entendimento entre as necessidades dos clientes e o que o provedor de TI deve entregar. Estabelecer acordos é uma forma de gerenciar a expectativa do cliente, pois ele saberá o que poderá exigir do provedor, que se beneficiará por passar a ter um claro entendimento do que deve entregar. O Gerente de Nível de Serviço é o papel descrito neste processo e suas atividades incluem, dentre outras, garantir que as metas de níveis de serviço estão alinhadas com os ANSs, revisar acordos internos e externos e analisar a satisfação do cliente.

j) **Gerenciamento do Catálogo de Serviço** tem como propósito atuar como fonte centralizada de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, e assegurar que ele esteja amplamente disponível para que tem autorização para acessá-lo. O processo tem como meta assegurar que o catálogo seja produzido e mantido, contendo informações corretas sobre os serviços operacionais e sobre os que estão sendo preparados para rodar operacionalmente. A informação sobre o serviço deve ser correta e refletir detalhes, status, interfaces e dependências atuais de todos os serviços que estão em operações ou sendo preparados para ir ao ambiente operacional.

### 3.3. Serviço de Atendimento Remoto

3.3.1. Corresponde ao atendimento prestado, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA no *Service Desk*. O atendimento de primeiro nível deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do incidente, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do incidente.

3.3.2. O 1º Nível de Atendimento (SAC), por meio dos sistemas de gestão de atendimento, compreende as seguintes atividades:

a) Operar a Central de Atendimento, cujas atividades são as de receber, registrar, solucionar ou encaminhar nos sistemas todas as solicitações de atendimento;

b) Registrar e controlar os chamados técnicos demandados à Central de Atendimento da STI por meio da ferramenta de gestão de serviços de TI, que deverá ser fornecida pela Contratada;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- c) Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando, se possível, atendê-la ainda no 1º nível;
- d) Executar atendimento remoto, a partir dos postos de atendimento nos equipamentos dos usuários;
- e) Atendimento de telessuporte para agendamento e confirmação de eventos de videoconferência;
- f) Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º nível;
- g) Encaminhar solicitações de atendimento à equipe de Suporte (3º nível), nos casos em que não se enquadrem como serviços de 1º e 2º níveis;
- h) Atualizar o histórico das solicitações de atendimento;
- i) Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- j) Informar à Unidade Fiscalizadora do CJF quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento.

3.3.3. A equipe de atendimento de primeiro nível deverá ser alocada nas dependências do CJF, de acordo com o perfil especificado neste documento.

3.3.4. Os responsáveis pelo primeiro nível de atendimento deverão realizar as atividades de recepção do incidente, registro do assunto e de demais detalhes, comunicação com o usuário até a resolução dos incidentes. Devem ser utilizadas ferramentas conhecidas como “base de conhecimento”. Desta forma o primeiro nível de atendimento poderá solucionar o problema sem a necessidade de escalar para o segundo nível de atendimento ou para as equipes responsáveis pelos serviços. Somente quando não for possível a resolução, esta equipe deverá direcionar para a equipe de segundo ou terceiro nível adequada.

3.3.5. A CONTRATADA deverá prover capacitação contínua nos sistemas de informação do CJF para possibilitar aos seus profissionais realizar o suporte a dúvidas e sanar problemas de utilização dos sistemas. O *service desk* deverá atender a todas as dúvidas referentes aos sistemas de informação do CJF e desta forma deve manter equipe qualificada para tal finalidade. O mesmo deverá ocorrer para os aplicativos e serviços de TI do CJF.

3.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e manter a base de conhecimento dos principais problemas e suas soluções conhecidas, com o intuito de facilitar o atendimento e auxiliar na resolução de problemas dos usuários.

3.3.7. A CONTRATADA deverá manter a base de conhecimento atualizada no sistema de gestão de chamados utilizado pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá elaborar e manter um catálogo de serviços contendo todos os sistemas de informação, aplicativos e serviços básicos de rede do CJF.

3.3.8. A central de atendimento será única e representará o meio de abertura de todos os chamados técnicos, onde serão controlados os incidentes gerados pela operação do ambiente de TI do CJF. Visando estabelecer um único ponto de contato entre os usuários da TI do CJF, o *Service Desk* deverá estar localizado nas dependências deste CJF.

#### 3.4. Serviço de Atendimento Presencial

3.4.1. Refere-se a todo aquele atendimento que é realizado de forma presencial, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA.

3.4.2. O 2º Nível de Atendimento compreende as seguintes atividades:

- a) Prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do CJF e Gráfica para os atendimentos não resolvidos pelo primeiro nível ou que pelas características exijam a presença do atendente;
- b) Solucionar os chamados não atendidos em 1º nível, que tenham pertinência com o objeto do contrato;
- c) Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes;
- d) Registrar e controlar os chamados técnicos demandados ao atendimento de 2º nível por meio do sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA;
- e) Solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho, impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de rede e outros;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- f) Executar serviços em campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas e sistemas operacionais, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
- g) Informar ao SAC os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo;
- h) Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para a equipe de Suporte (3º nível).

3.4.3. A equipe de atendimento de segundo nível deverá ser alocada nas dependências do CJF, incluindo sua unidade no SAAN, de acordo com o perfil especificado neste documento.

3.4.4. Durante as Sessões do Conselho e da Turma de Uniformização que ocorrem mensalmente, a contratada deverá alocar pelo menos 1 (um) técnico exclusivo e dedicado para acompanhamento das atividades, no local das sessões.

3.4.5. Para a realização dos serviços, o CJF disponibilizará à Contratada toda a infraestrutura necessária para a execução do serviço, incluindo:

- a) Espaço físico específico;
- b) Equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos etc.);
- c) Infraestrutura física (mobiliário);
- d) Ferramentas e Materiais;
- e) Telefonia (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, cabeamento etc.);
- f) Suprimentos.

3.4.6. Para a execução dos serviços, A CONTRATADA deverá disponibilizar para seus funcionários:

- a) Tablet para registro de atendimento;
- b) Headset;
- c) Rádio para comunicação entre as equipes.

3.4.7. Os chamados de atendimento demandados para a Central de Atendimento deverão ser executados pela CONTRATADA, que deverá obedecer aos seguintes critérios de elaboração e controle:

- a) A abertura de chamados de suporte técnico poderá ocorrer por meio de ligações telefônicas, e-mail ou no sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA. Independente do meio utilizado, todos os chamados deverão ser registrados no sistema de gestão de atendimento;
- b) No ato de abertura do chamado, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo CJF em comum acordo com a CONTRATADA;
- c) Os chamados efetuados serão controlados no sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA;
- d) Os usuários do CJF terão acesso ao sistema de gestão de atendimento para o acompanhamento do chamado (providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura);
- e) Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar o usuário solicitante para se certificar que o problema foi solucionado;
- f) Um chamado técnico não poderá ser fechado sem anuência do CJF, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;
- g) O chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

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

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

3.5.2. Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 1º e 2º nível;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 3.5.3. Fazer o registro de todos os chamados abertos por telefone, e-mail ou outra ferramenta que não registre automaticamente na Central de Serviços;
- 3.5.4. Fazer a categorização do chamado;
- 3.5.5. Priorizar o chamado de acordo com sua categoria;
- 3.5.6. Fazer o correto escalonamento do chamado, seguindo o processo definido pelo CJF;
- 3.5.7. Garantir que todos os chamados serão fechados com todas as informações necessária e, principalmente, com o registro da solução adotada;
- 3.5.8. Elaborar na solução de Central de Serviços, modulo de base de conhecimento, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pelo CJF, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;
- 3.5.9. Validar as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF;
- 3.5.10. Migrar as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF;
- 3.5.11. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos de TI em uso no CJF, objeto deste contrato;
- 3.5.12. 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, objetos deste contrato;
- 3.5.13. Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI em uso no CJF;
- 3.5.14. Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI;
- 3.5.15. Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;
- 3.5.16. Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;
- 3.5.17. 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.
- 3.5.18. Orientar e treinar os usuários na utilização dos softwares homologados para o trabalho e que não sejam de uso específico de uma determinada área, como: office 365, adobe acrobat e reader, service desk, token, internet explorer, e demais que se enquadrarem nos requisitos citados.

### 3.6. VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

- 3.6.1. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços, o anexo V apresenta o número e características aproximados de equipamentos de informática e softwares/sistemas nas unidades do CJF.
- 3.6.2. Todos os serviços de TI deverão ser suportados pelo *Service Desk*. Desta forma todos os serviços detalhados neste processo de contratação deverão ser suportados pelo *Service Desk*.
- 3.6.3. A média mensal estimada de chamados registrados é de 1100. Destes, em torno de 500 são exclusivos de 1º e 2º nível. 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.
- 3.6.4. A CONTRATADA deverá assimilar variações da ordem de 30% sobre o volume estimado de chamados, sem qualquer custo adicional junto ao CJF.

### 3.7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.7.1. A execução dos serviços operacionais será realizada pela Contratada e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário 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





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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.

**3.7.2. Alguns serviços considerados do 1º nível (Remoto):**

- a) Informações rápidas gerais de inoperância;
- b) Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais;
- c) Manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
- d) Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados no CJF;
- e) Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática;
- f) Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- g) Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de *service desk*;
- h) Fazer contato telefônico com o usuário requisitante antes de fechar um chamado;
- i) Registrar informações no sistema de gestão descrevendo os requisitos mínimos para início de atendimento ao chamado;
- j) Abertura de chamado filho para o 2º e/ou 3º nível, quando houver necessidade;
- k) Simulação de erros;
- l) Repasse de ligações telefônicas;
- m) Troca de senha;
- n) Concessão de acesso à Internet;
- o) Cadastro de acesso de usuários em rede;
- p) Configuração de Cliente de Correio Eletrônico;
- q) Configuração de conexão com Internet (Proxy Client);
- r) Mapeamento de unidade de rede;
- s) Configuração de estações por acesso remoto;
- t) Orientações sobre aplicativos, programas e sistemas;
- u) Configuração de Navegadores de Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- v) Instalação e configuração remota de aplicativos, programas e sistemas homologados pelo CJF;
- w) Instalação remota de drivers de equipamentos periféricos;
- x) Configuração remota de drivers de equipamentos periféricos.

**3.7.3. Alguns serviços considerados do 2º nível (Presencial):**

- a) Instalação e customização de aplicativos, programas, sistemas operacionais e sistemas homologados para uso no CJF em microcomputadores, por solicitação do cliente ou do CONTRATANTE;
- b) Instalação e configuração de equipamentos, microcomputadores, impressoras scanners, plotters etc, por solicitação do cliente ou do CONTRATANTE;
- c) Instalação de todos os drivers, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos (inclusive impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, incluem-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- d) Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital, etc.);
- e) Instalação /Configuração dos Navegadores Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- f) Instalações de impressoras, leitores, scanners, programas, que o 1º nível não tenha realizado por motivos de falha de comunicação entre as estações de trabalho do usuário e do atendimento, substituições de teclados, mouses, caixas de som e troca de consumíveis.
- g) Configuração do Cliente de Correio Eletrônico;
- h) Instalação e configuração de unidades internas para microcomputador (CD/DVD-ROM, gravadoras de CD/DVD, kits multimídia, HD, etc.);
- i) Instalação e desinstalação física dos equipamentos de informática e conseqüente configuração dos mesmos;
- j) Remanejamento das estações de trabalho e seus respectivos periféricos e conseqüente configuração dos mesmos;
- k) Instalação, configuração de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no CJF que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- l) Atualização de aplicativos, programas, sistemas internos e sistemas operacionais que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- m) Instalação de drivers de som, rede e vídeo que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- n) Otimização de equipamentos;
- o) Desmontagem/ Montagem de microcomputador para substituição/ inserção de Componentes internos (fontes de alimentação elétrica, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, "cooler" etc.);
- p) Desmontagem/montagem de impressoras (laser, jato de tinta ou matriciais) para reposição/substituição de peças fornecidas pelo CJF;
- q) Instalação através de software de clonagem ou desassistida (imagem) de pacote softwares ou aplicativos, em microcomputadores/ servidores, por solicitação do órgão ou que não decorram da paralisação do hardware assistido pela garantia contratada;
- r) Efetuar a geração e aplicação de imagens de computadores;
- s) Executar e manter atualizado o inventário (hardware e software) dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes no CJF;
- t) Efetuar a abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do CJF para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção. Dar conhecimento ao gestor de contrato do CONTRATANTE para fins de controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- u) Manutenção preventiva de impressoras, microcomputadores, visando aumentar a vida útil dos equipamentos;
- v) Ligar equipamentos desktop em rede e informar o 3º Nível para ativação do ponto. Ao desconectar o desktop da rede, deverá informar o 3º Nível para desativação do ponto;
- w) Instalação e configuração de equipamento de videoconferência e acompanhamento e monitoramento do serviço;
- x) Instalação, substituição e remanejamento de ativos de rede e pontos de acesso;
- y) Organização de ativos de rede na estrutura da rede local;
- z) Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
- aa) Apoio técnico em eventos, reuniões e videoconferências;

**3.8. PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS**



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Com o objetivo de prestar todas 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:

**SITUAÇÃO ATUAL**

3.8.1. Os serviços atualmente executados atendem em média 500 chamados por mês. Desse total, aproximadamente 70% são passíveis de solução remota, via telefone ou software de controle remoto, e 30% necessitam acionamento de suporte técnico presencial nas dependências do CJF. Destes chamados, 80% referem-se a sistemas e softwares aplicativos e 20% a hardware. O horário pico destes chamados ocorre no período vespertino.

3.8.2. Para executar os serviços de suporte a usuários, o CJF conta atualmente com os serviços de 1 (uma) empresa terceirizada. São ao todo 1 (um) profissional denominado responsável técnico e 6 (seis) profissionais de *service desk* (atendimento remoto e presencial), com jornada de trabalho de 8 horas diárias. Os profissionais trabalham de segunda a sexta-feira, e quando necessário fora do horário de expediente, em turnos organizados pela contratada.

3.8.3. Baseado neste cenário foi estimado abaixo um quantitativo de profissionais para a realização dos serviços:

Serviço	Quantidade de Profissionais
Serviço de Suporte à Atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	01
Serviço Especializado em ITIL	01
Serviço de Atendimento Remoto	03
Serviço de Atendimento Presencial	05
Serviço de documentação e requisição de serviço	01

a) As quantidades de profissionais descritas na tabela acima são meramente estimativas para o valor do lote, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não alocação de posto de trabalho;

b) 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.

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

**3.9. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS**

3.9.1. Planejar e implantar a Central de Serviços;

3.9.2. Implantar Solução de Gestão da Central de Serviços, que possua todos os requisitos descritos no Anexo VIII do Edital;

3.9.3. Operar a Central de Serviços;

Efetuar a modelagem e a atualização do *Service Desk*, CMDB e das seguintes disciplinas ITIL, no CJF:

- a) Gerenciamento de Incidente,
- b) Cumprimento de Requisição,
- c) Gerenciamento de Problema,
- d) Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço,
- e) Gerenciamento de Mudança,
- f) Gerenciamento de Liberação e Implantação,
- g) Gerenciamento da Disponibilidade,
- h) Gerenciamento do Conhecimento,



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- i) Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- j) Gerenciamento do Catálogo de Serviço.

3.9.4. A revisão e atualização das disciplinas ITIL deverá ser realizada sob demanda, e para fins de homologação e validação, a contratada deverá apresentar os seguintes resultados:

- Documentação, em português, de como utilizar a Solução de Gestão de Serviços de TI na disciplina ITIL a ser customizada, especificando cada tela da Solução e todas as suas funcionalidades;
- Documentação gráfica do fluxo de trabalho na disciplina ITIL a ser atualizada através da Solução;
- Fornecer a documentação técnica incluindo todas as definições, customizações e configuração implementadas;
- Detalhamento das boas práticas da disciplina ITIL a ser revisada;
- Transmitir para os técnicos e usuários do CJF, o repasse de conhecimento necessário à implementação e ao uso eficiente e eficaz da Solução;
- Documento das boas práticas da disciplina ITIL a ser atualizada, para publicação e ampla divulgação no CJF.

3.9.5. Os produtos listados abaixo devem ser entregues formalmente ao CJF até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao mês de execução dos serviços:

- a) Relatório Gerencial com proposta de melhoria dos serviços – Relatório elaborado com o intuito de apresentar as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para sanar as deficiências;
- b) Relatório Técnico de Atividades – Deverá conter o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período;
- c) Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados pela monitoração;
- d) Relatório contendo informações referentes a cada um dos processos / funções ITIL implantados e em uso durante a prestação dos serviços;
- e) Painel de volumetria de chamados divididos por Grupos Solucionadores, Responsáveis, Categoria e por Secretaria. Gráfico de evolução e volumetria de chamados divididos por Grupos Solucionadores, Responsáveis, Categoria e por Secretaria;
- f) Atas das Reuniões de Análise de Desempenho da Central, onde serão analisados os indicadores de serviço e níveis de serviço dos atendimentos daquele período e adotadas ações corretivas e discutidas outras ações visando à melhoria do atendimento ao usuário;
- g) Pesquisa de Satisfação dos Usuários para os atendimentos remoto e presencial.

3.9.6. Os produtos listados abaixo devem ser criados e/ou atualizados em conformidade com os padrões e necessidade do CJF e homologados formalmente junto à STI:

- a) Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Atendimento a Usuário), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, COBIT, ISO 17799, ISO 20000);
- b) Guias de referências para os artefatos da Metodologia de Serviços de Atendimento ao Usuário;
- c) Artefatos de controle das atividades dos serviços de atendimento ao usuário;
- d) Catálogo de Serviços, Base de Itens de Configuração, Base de Conhecimento;
- e) Processo de Gerenciamento de Incidente, Problema, Configuração e Mudança, Requisição, Liberação, Disponibilidade, Conhecimento e Níveis de Serviço.

3.9.7. Especificação mínima do Catálogo de Serviços

- a) A CONTRATADA deverá montar o catálogo de serviços, com a descrição dos serviços de TI que são prestados para os usuários pela CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- b) O levantamento e organização das informações deverão ser realizados durante a implantação.
- c) O catálogo deverá descrever as características dos serviços através das funcionalidades e garantias providas e quais grupos de usuários são clientes de cada serviço de TI.
- d) Os serviços de TI devem ser descritos com base nas seguintes informações:
- Descrição do serviço
  - Disponibilidade
  - Suporte
  - Capacidade
  - Mudanças
  - Usuários
  - Segurança
  - Continuidade do Serviço
- e) O catálogo de serviços deverá permitir o agrupamento, em categorias, de serviços relacionados.
- f) O aplicativo deverá permitir a publicação de um portal, com interface amigável e customizável, onde serão apresentados os serviços disponíveis aos usuários, listados em categorias e com possibilidade de associação de imagens a cada categoria.

3.9.8. Especificação mínima Scripts de atendimento

- a) A CONTRATADA deverá realizar o levantamento dos procedimentos e desenhos de processos para elaborar e apresentar os scripts de atendimento dos serviços (também denominados roteiros) de Tecnologia da Informação - TI disponibilizados para os usuários;
- b) A real funcionalidade dos scripts poderá ser verificada, pelo Gestor do Contrato, junto aos níveis de atendimento, fazendo a utilização dos referidos scripts em atendimentos reais;
- c) Após validação, os scripts não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam, deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente;
- d) Os scripts serão integrados a base de conhecimento da ferramenta do Service Desk da licitante após validação e aprovação do Gestor do Contrato;
- e) O CJF disponibilizará todas as informações necessárias para que a licitante elabore os scripts de atendimento.
- f) Os scripts, levantamentos de processos e procedimentos atualmente existentes e em uso no Ambiente Computacional, deverão estar em produção em 30 dias após o início da operação, conforme Cronograma de Atividade, Anexo IX. A equipe dimensionada pela CONTRATADA e responsável por esta atividade deverá estar dedicada exclusivamente para sua realização, não prejudicando o atendimento de primeiro nível.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

## ANEXO II AO CONTRATO N. 023/2016 - 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 ou Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.

### SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS

Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. 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.

#### Do perfil dos profissionais do *Service Desk*

São exigidas as seguintes qualificações mínimas para os profissionais envolvidos no *Service Desk*:

#### 1 Serviço de Suporte à Administração do suporte remoto e presencial (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 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 Tecnologia da Informação;

##### 1.2 Capacitação:

1.2.1 Formação CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) ou em gestão e operação de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI com fundamentos ITIL somando pelo menos 20 horas

##### 1.3 Certificações:

1.3.1 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

##### 1.4 Experiência:

1.4.1 Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

1.4.2 Experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe de *service desk* (atendimento remoto e presencial) composta de pelo menos 6 profissionais, com a utilização de solução de Central de Serviços aderente a processos ITIL;

**2 Serviço Especializado em ITIL:**

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

**2.1 Formação:**

2.1.1. 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 Tecnologia da Informação;

**2.2 Capacitação:**

2.2.1. Formação CRM ou em gestão e operação de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI com fundamentos ITIL, somando pelo menos 20 horas cada;

**2.3 Certificações:**

2.3.1. Certificação ITIL V3 Intermediate Level, que contemple pelo menos 2 (dois) dos 10 (dez) processos solicitados (Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço);

**2.4 Experiência:**

2.4.1. Experiência mínima de 7 (sete) anos na área de Tecnologia da Informação

2.4.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em Gerenciamento de Serviços de TI, com a utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI com selo PinkVerify;

2.4.3. Experiência em implantação de disciplinas ITIL em organizações públicas ou privadas;

**3 Serviço de Atendimento Remoto:**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de formação (3.1), capacitação (3.2), experiência (3.3), certificações (3.4) e perfis (3.5) abaixo especificadas:

**3.1 Formação:**

3.1.1 Ensino médio completo e Nível Superior ou tecnólogo incompleto na área de Tecnologia da Informação.

**3.2 Capacitação:**

3.2.1 Sistema Operacional Windows 7 e Windows 10;

3.2.2 Microsoft Office 365;

3.2.3 Curso de competências em *service desk*;

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

**3.3 Experiência:**

3.3.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte remoto e/ ou *service desk*;

3.3.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows 7, software de automação de escritório Microsoft Office e software de gerenciamento de desktop;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**3.4 Certificações:**

3.4.1 Para início da execução dos serviços, os profissionais desta equipe deverão possuir a certificação MCTS (Windows 7 ou superior) ou MCSA (Windows 7 ou superior);

3.4.2 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior

**3.5 Perfil:**

Para profissionais de atendimento de suporte remoto, algumas características são imprescindíveis:

3.5.1 **Cordialidade**

3.5.2 **Agilidade**

3.5.3 **Boa comunicação oral e escrita**

3.5.4 **Paciência**

**4 Serviço de Atendimento Presencial:**

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de formação (4.1), capacitação (4.2) e experiência (4.3), certificações (4.4) e perfis (4.5) abaixo especificadas:

**4.1 Formação:**

4.1.1 Ensino médio completo e nível superior ou tecnólogo incompleto na área de tecnologia da informação;

**4.2 Capacitação:**

4.2.1 Sistema Operacional Windows 7 e Windows 10;

4.2.2 Microsoft Office 365;

4.2.3 Curso de competências em *service desk*;

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

**4.3 Experiência:**

4.3.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte remoto e/ ou *service desk*;

4.3.2 Experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação em atividade de suporte presencial;

4.3.3 Experiência mínima de 4 (quatro) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows 7, software de automação de escritório Microsoft Office e software de gerenciamento de desktop;

Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de configuração e gerenciamento de solução de videoconferência;

**4.4 Certificações:**

4.4.1 Para início da execução dos serviços, os profissionais desta equipe deverão possuir a certificação MCTS (Windows 7 ou superior) ou MCSA (Windows 7 ou superior);

4.4.2 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

**4.5 Perfil:**

Para profissionais de atendimento presencial, algumas características são imprescindíveis:

4.5.1 **Cordialidade**

4.5.2 **Boa aparência**

4.5.3 **Agilidade**

4.5.4 **Boa comunicação oral**

4.5.5 **Paciência**





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**5 Serviço de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica:**

**5.1 Formação:**

5.1.1 Nível Superior incompleto em área de informática;

**5.2 Certificação:**

5.2.1 ITIL Foundation V3 ou superior;

**5.3 Experiência:**

5.3.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de tecnologia da informação;

5.3.2 Experiência mínima de 1 (um) ano com atendimento a incidentes e solicitações de serviço utilizando solução de Central de Serviços aderente a processos ITIL.

**5.4 Capacitação:**

5.4.1 Sistema Operacional Windows 7 e Windows 10;

5.4.2 Microsoft Office 365;

5.4.3 Curso de competências em *service desk*;

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

**5.5 Perfil:**

Para profissionais de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica, algumas características são imprescindíveis:

**4.5.6 Organização**

**4.5.7 Boa comunicação escrita**

A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir da assinatura do contrato, 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.

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

Todos os profissionais deverão ser treinados para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, até a data de início oficial da prestação do serviço (Anexo IX – OST +30).

**A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:**

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/ 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.

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

A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ANEXO III AO CONTRATO N. 023/2016 - CJF**

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

Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes níveis mínimos de serviço (NMS) 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.

**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS**

A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade para o atendimento de 1º e 2º nível (Atendimento Remoto e Presencial):

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos
1.	Índice de requisições de serviço e incidentes registrados, tratados e escalados em até 15 minutos.	Total de requisições de serviço e incidentes recebidos por sistema, e-mail ou telefone, registrados, tratados e escalados em até 15 min. do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	=100	15 (item 15 da tabela de glosa)
2.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 30 minutos	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 30 min. do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	>= 70	15 (item 18 da tabela de glosa)
3.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 1 hora	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 1 hora do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	>= 90	30 (item 19 da tabela de glosa)
4.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 4 horas	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 4 horas do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes x 100	%	= 100	45 (item 20 da tabela de glosa)
5.	Índice de satisfação com o atendimento remoto	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento remoto ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100	%	>= 87	15 (item 17 da tabela de glosa)
6.	Índice de satisfação com o atendimento presencial	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento presencial ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100	%	>= 87	15 (item 17 da tabela de glosa)



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

7.	Tempo máximo para início do atendimento às Sessões do Conselho e da TNU	Tempo de início = Hora do início do atendimento - Hora da solicitação por telefone, e-mail ou sistema.	Minuto	$\leq 5$	15 (item 24 da tabela de glosa)
8.	Tempo máximo para início do atendimento às Sessões de videoconferência	Tempo de início = Hora do início do atendimento - Hora da solicitação por telefone, e-mail ou sistema.	Minuto	$\leq 10$	10 (item 27 da tabela de glosa)
9.	Antecedência mínima para configuração das Sessões de videoconferência	Antecedência = Hora da videoconferência - hora da configuração do ambiente.	Hora	$\geq 2$	10 (item 28 da tabela de glosa)
10.	Antecedência mínima para preparo do ambiente para as Sessões do Conselho e da TNU	Antecedência = Dia e Hora da Sessão - Dia e hora do preparo do ambiente.	Hora	$\geq 24$	15 (item 25 da tabela de glosa)
11.	Índice de requisições de serviço e incidentes encaminhados indevidamente ao 3º nível de suporte.	Total de requisições de serviço e incidentes fechados no 3º nível por erro de encaminhamento, insuficiência de informações / total de requisições de serviço e incidentes encaminhados ao 3º nível x 100	%	$< 5$	10 (item 12 da tabela de glosa)
12.	Índice de comunicação aos usuários das requisições de serviço e incidentes resolvidos	Total dos contatos com os usuários após resolução das requisições de serviço e incidentes (por telefone e pelo Service Desk) / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	=100	15 (item 09 da tabela de glosa)
13.	Índice de requisições de serviço e incidentes reabertos.	Total de requisições de serviço e incidentes reabertos / Total de requisições de serviço e incidentes x 100	%	$< 2$	10 (item 32 da tabela de glosa)
14.	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100	%	$\leq 5$	10 (item 30 da tabela de glosa)
15.	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100	%	$\geq 90$	05 (item 31 da tabela de glosa)
16.	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	Segundos	$\leq 60$	15 (item 29 da tabela de glosa)
17.	Índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço.	Prazo Real - (Prazo Acordado X 1,25)	Numérico	$\leq 0$	15 (item 21 da tabela de glosa)



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

18.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível (suporte remoto)	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível/ Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	>= 80	15 (item 33 da tabela de glosa)
19.	Índice de documentos criados na base de conhecimento, em função dos chamados sem documento associado.	Total de documentos de conhecimento criados no mês/quantidade de chamados resolvidos vinculados ao documento no mês anterior	%	>=80	15 (item 34 da tabela de glosa)
20.	Índice de documentos de conhecimento utilizados para resolução de chamados	Total de chamados encerrados com documento de conhecimento vinculado/total de chamados encerrados no mês	%	>-80	15 (item 35 da tabela de glosa)

**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 (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
3. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente (por e-mail, telefone ou ferramenta de chamados). No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;
4. No caso do atendimento de 1º e 2º níveis, as solicitações serão recebidas e tratadas no período entre 7h e 20h;
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, 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. Entende-se por requisições de serviços urgentes aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura para apoiar a sustentação de sistemas na resolução de seus incidentes.
10. O termo "Hora do restabelecimento" refere-se a hora em que o problema da indisponibilidade foi efetivamente resolvido.
11. 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.
12. Por horário normal de produção entende-se sendo o período entre 07h e 20h de segunda à sexta-feira, excetuando-se os feriados.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ANEXO IV AO CONTRATO N. 023/2016 - CJF**  
**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS**  
**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE 1º E 2º NÍVEIS**

Itens	Descrição	Qtd Meses	Valor Mensal	Valor Total
1	Serviço de Suporte à Administração do Atendimento remoto e presencial	20	R\$ 9.728,34	R\$ 194.566,80
2	Serviço Especializado em ITIL	20	R\$ 14.460,75	R\$ 289.215,00
3	Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	20	R\$ 6.215,22	R\$ 124.304,40
4	Serviço (Solução) de Gestão da Central de Serviços de TI	20	R\$ 25.560,91	R\$ 511.218,20
5	Serviço de Atendimento Remoto	20	R\$ 13.867,78	R\$ 277.355,60
6	Serviço de Atendimento Presencial	20	R\$ 15.916,97	R\$ 318.339,40
<b>Total da Contratação</b>			<b>R\$ 85.749,97</b>	<b>R\$ 1.714.999,40</b>



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ANEXO V AO CONTRATO N. 023/2016 - CJF**  
**RESUMO DO 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.

**2. Plataforma de Videoconferência legada, atualmente em uso**

Equipamento/Software Legado	Descrição	Número de série	Versão do software	Versão do hardware
MCU SCOPIA 100/24	MCU	<u>1007080151</u>	5.7.3.0.11	55787-00602(B12)
MCU SCOPIA 100/24	MCU	<u>1007080147</u>	5.7.3.0.11	55787-00602(B12)
Software IVIEW com gatekeeper interno	Sistema de Gerência, Agendamento e Gatekeeper	<u>1003080185</u>	7.7.1.0.50	n/a
Software IVIEW com gatekeeper interno	Sistema de Gerência, Agendamento e Gatekeeper	<u>1007080112</u>	7.7.1.0.50	n/a
Software SCOPIA Desktop	Sistema de Acesso via PC e Dispositivos Móveis	n/a	7.7.300.25	n/a

**3. Plataforma de Hardware**

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Servidores Rack	IBM RISC pSeries p630 - 7028-6C4	4x 36GB HD, 12 GB de memória, 4 Processadores RISC Power4+, 1 Unidade fita DAT.	2



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
	DELL / PE R720	32 GB de memória, 2 x Quad Core Intel Xeon E5-2660	2
Videoconferência	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
Servidores Blade	Chassis HP c7000	Cada chassi com 6 fontes	2
	HP / BL460C	Servidor de dois processadores de núcleo óctuplo com 256GB de RAM	23
Storages	NetApp FAS2040	2 Controladoras, capacidade bruta de 40T, sendo 3 shelves com discos FC e SATA. Suporte para FCP, NFS, HTTP. Data-on-Tap 7.3.7	1
	NetApp FAS6290	2 Controladoras, capacidade bruta 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, HP e Kodak	De mesa	35
Estações de trabalho	Dell Optiplex 7010 Tipo I	Desktop	400
	Dell Optiplex 7010 Tipo II	Desktop	12
	Dell Optiplex 7010 Tipo III	Desktop	5
Monitores	Phillips 23	23"	793
	Phillips 27	27"	27
	HP, AOC, Lenovo, Samsung	17", 19", 21"	147
Notebooks	HP Elitebook 810	Notebook	18
	HP Probook	Ultrabook	10
	CCE, Dell, HP	Notebook	21
	IBM e Itautec	Notebook	26



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Impressoras (Outsourcing)	Lexmark	Impressoras monocromática – 70 Impressoras policromática - 20	90
Impressoras	HP, Lexmark, Xerox e Zebra	Térmica, de cartões, etc	21
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
	Symantec Control Compliance Control Suite	Solução para gestão de vulnerabilidades dos ativos de TI	1

#### 4. 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:





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 e 64 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, 2010, 2013	Suite de Aplicativos para Escritório
	Office 365 (serviço)	Suite de Aplicativos para Escritório
	IE 10, Chrome e Firefox	Software de Navegação Internet (Browser)
<b>Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração</b>	Webmin 1.350	Ferramenta de Administração de Servidores
	Awstats 6.6	Ferramenta de Estatística de Sites
	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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Software	Nome / Versão	Descrição
	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 Vídeo
<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 Microsoft Active Directory 2008	Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso
<b>Servidores Web</b>	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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ANEXO VI AO CONTRATO N.023/2016-CJF**  
**DECLARAÇÕES**

(Declaração a ser assinada por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste Contrato)

**DECLARAÇÃO DE RELAÇÃO FAMILIAR OU DE PARENTESCO**

(Resolução 7/2005 – CNJ, alterada pela Resolução 9/2005 – CNJ)

**EMPRESA CONTRATADA: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**

**CNPJ/MF n. 12.130.013/0001-64**

Endereço: Av. Yojiro Takaoka, n. 4384, Conjunto 910, 9º andar,  
Shopping Service, Alphaville, Santana de Parnaíba-SP,

Telefone: (61) 3426-3248 (61) 3426-3303

**CONTRATO DA EMPRESA EMPREGADORA COM O \_\_\_\_\_**

Contrato n. \_\_\_\_\_

• **IDENTIFICAÇÃO DO (A) EMPREGADO(A)**

NOME:.....

RG:..... ÓRGÃO EMISSOR:..... CPF: .....

DATA DE INGRESSO NO TRIBUNAL: .....

ÁREA DE LOTAÇÃO ATUAL: .....

**DECLARAÇÃO DE PARENTESCO**

O (A) empregado(a) acima qualificado(a) se declara cônjuge, companheiro(a) e/ou parente de ocupante(s) de cargo(s) de direção e/ou de assessoramento de membro(s) e/ou de juiz(es) vinculado(s) ao CJF ?

NÃO ( )

SIM ( )  pormenorizar em folha anexa.

**DECLARO, sob as penas da Lei, que as informações prestadas são verdadeiras.**

Local ..... Data ...../...../.....

Assinatura do (a) empregado (a): .....

EMPRESA: \_\_\_\_\_

CNPJ/MF: \_\_\_\_\_

NOME DO(A) EMPREGADO(A):.....

RG:..... ÓRGÃO EMISSOR:..... CPF: .....



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

RELAÇÃO DE CÔNJUGE, COMPANHEIRO (A) E/OU PARENTE (S) QUE O(A) EMPREGADO(A) ABAIXO POSSUI NO ÂMBITO DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, CONFORME RESOLUÇÃO 7/2005 – CNJ, ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 9/2005 – CNJ:

Nome do parente: .....
Grau de parentesco: .....
Órgão e cargo do parente: .....

**DECLARO, sob as penas da Lei, que as informações prestadas são verdadeiras.**

Local ..... Data ...../...../.....

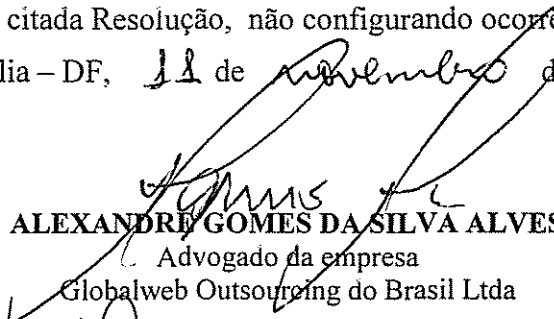
Assinatura do (a) empregado (a): .....

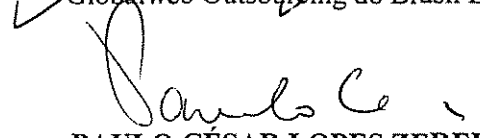
(Declaração a ser assinada pelo representante da empresa na assinatura do contrato e em cada renovação).

**DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE NEPOTISMO**

Eu, **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**, brasileiro, CPF/MF n. 967.715.506-72 e Carteira de Identidade n. 6.948.564- SSP/MG, residente e domiciliado em São Paulo – SP, e, Eu, **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, CPF/MF n. 040.971.838-69 e Carteira de Identidade n. 619.657- SSP-DF, residente e domiciliado em Brasília – DF, na qualidade de representantes da empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, CNPJ/MF n. 12.130.013/0001-64, estabelecida na Av. Yojiro Takaoka, n. 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service, Alphaville, Santana de Parnaíba-SP, telefone: (61) 3426-3248 (61) 3426-3303, DECLARAMOS, para os fins da Resolução 7/2005 - CNJ, alterada pela Resolução 9/2005 - CNJ, que os prestadores de serviço locados no Contrato n. 023/2016 - CJF, firmado entre a **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA** e o **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**, não se enquadram nas hipóteses de parentesco previstas no artigo 3º da citada Resolução, não configurando ocorrência de nepotismo.

Brasília – DF, 11 de novembro de 2016

  
**ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**  
Advogado da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda

  
**PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**  
Administrador da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda

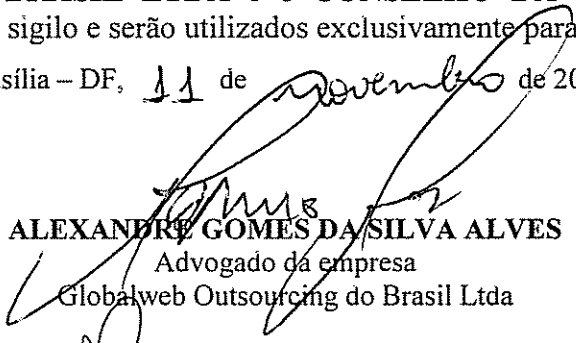



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL  
**DECLARAÇÃO DE SIGILO**

(Declaração a ser assinada pelo representante e por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste Contrato)

Eu, **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**, brasileiro, CPF/MF n. 967.715.506-72 e Carteira de Identidade n. 6.948.564- SSP/MG, residente e domiciliado em São Paulo – SP, e, Eu, **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, CPF/MF n. 040.971.838-69 e Carteira de Identidade n. 619.657- SSP-DF, residente e domiciliado em Brasília – DF, declaramos que todos os dados e informações recebidos do **CONSELHO DE JUSTIÇA FEDERAL**, em relação ao Contrato n. 023/2016 - CJF, firmado entre a **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA** e o **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**, deverão ser mantidos em sigilo e serão utilizados exclusivamente para a execução do mesmo.

Brasília – DF, 11 de novembro de 2016

  
**ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**  
Advogado da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda

  
**PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**  
Administrador da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda



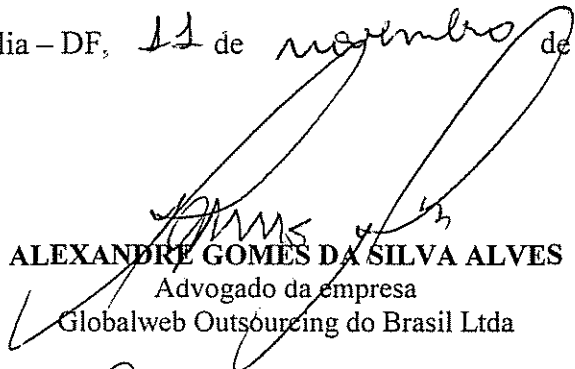
PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

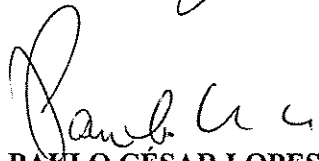
**DECLARAÇÃO DE BOM USO DOS RECURSOS DE TI**

(Declaração a ser assinada pelo representante e por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste Contrato)

Eu, **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**, brasileiro, CPF/MF n. 967.715.506-72 e Carteira de Identidade n. 6.948.564- SSP/MG, residente e domiciliado em São Paulo – SP, e, Eu, **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, CPF/MF n. 040.971.838-69 e Carteira de Identidade n. 619.657- SSP-DF, residente e domiciliado em Brasília - DF, declaramos estar cientes de que a estrutura computacional e telefônica disponibilizada pelo **CONSELHO DE JUSTIÇA FEDERAL**, referente ao Contrato n. 023/2016-CJF, firmado entre a **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA** e o **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**, não poderá ser utilizada para fins particulares, que não devemos fazer uso de equipamentos particulares no ambiente do CJF e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço do CJF ou acessado a partir dos seus equipamentos deverão ser utilizados somente para fins de trabalho e poderão ser auditadas.

Brasília – DF, 11 de novembro de 2016

  
**ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**  
Advogado da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda

  
**PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**  
Administrador da empresa  
Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO VII AO CONTRATO N. 023/2016 – CJF

TABELA DE PONTUAÇÃO DE GLOSAS

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

DOCUMENTAÇÃO e PROFISSIONAIS

Item	Descrição	Referência	Pontos
1.	Permitir a presença de profissional sem cracha nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador.	Por ocorrência	05
2.	Permitir a presença de profissionais com roupas inadequadas ao ambiente profissional, sujas, manchadas ou mal apresentadas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador.	Por ocorrência	10
3.	Manter e/ou alocar profissionais sem formalização e/ou capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	15
4.	Permitir que o responsável técnico se ausente sem autorização salvo por motivo previsto em lei trabalhista.	Por ocorrência e por dia.	15
5.	Substituir profissional sem formalizar à Contratante.	Por ocorrência	30
6.	Deixar de substituir profissional que se conduza de modo inconveniente e/ou que não respeite as normas do CJF e/ou que não atenda às necessidades.	Num período de 24 horas corridas a contar da notificação do contratante.	30
7.	Deixar de alocar um novo profissional em caso de substituição.	Num período de 20 (vinte) dias úteis a contar da notificação do contratante quando da substituição.	30
8.	Deixar de comunicar formalmente à Contratante sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço nas dependências do CJF), ainda que esteja de aviso prévio.	Por ocorrência	30

SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Pontos
9.	Finalizar o chamado sem comunicar ou sem a autorização do usuário (pelo Service Desk e por telefone). (NMS item 12)	Por ocorrência	15
10.	Finalizar o chamado sem informar o usuário (pelo Service Desk) em até 30 minutos após o mesmo ter sido concluído pelo 3ª nível.	Por ocorrência	05
11.	Finalizar o chamado sem a devida resolução e/ou sem realizar os testes necessários para aferir a solução dada.	Por ocorrência	10



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

12.	Encaminhar chamado para o 3º nível não acompanhado do correspondente registro detalhado no Service Desk (com todas as informações necessárias para o profissional de 3º Nível executar a atividade). (NMS item 11)	Por ocorrência	10
13.	Encaminhar chamado para o 3º nível não acompanhado do registro das ações tomadas no 1º nível no Service Desk.	Por ocorrência	10
14.	Não cadastrar os chamados abertos por e-mail em até 15 minutos após o recebimento da mensagem.	Por ocorrência	15
15.	Não registrar, tratar e escalar chamados abertos por usuarios em até 15 minutos após a sua abertura. (NMS item 1)	Por ocorrência	15
16.	Não escalar os chamados para o 2º nível (presencial).	Por ocorrência	5
17.	Não atingir índice de satisfação do cliente com o Atendimento remoto e presencial em percentual maior ou igual a 87 % no mês calendário. (NMS item 5)	Por ocorrência	15
18.	Não atingir índice de requisições de serviço e incidentes (1º e 2º nível) resolvidos em até 30 minutos do seu recebimento em percentual maior ou igual a 70% no mês calendário. (NMS item 2)	Por ocorrência	15
19.	Não atingir índice de requisições de serviço e incidentes (1º e 2º nível) resolvidos em até 1 hora do seu recebimento em percentual maior ou igual a 90% no mês calendário. (NMS item 3)	Por ocorrência	30
20.	Não atingir índice de requisições de serviço e incidentes (1º e 2º nível) resolvidos em até 4 horas do seu recebimento em percentual igual a 100% no mês calendário. (NMS item 4)	Por ocorrência	45
21.	Não atingir o índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço, não extrapolando em mais de 25% o total de dias corridos inicialmente acordado. (NMS item 17)	Por ocorrência	15
22.	Não executar as atividades conforme as disciplinas do ITIL implantadas no CJF	Por ocorrência	15
23.	Não atingir 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
24.	Não cumprir o tempo máximo para início do atendimento às Seções do CJF e TNU (NMS item 6)	Por ocorrência	15
25.	Não cumprir a antecedência mínima para configuração das Sessões do CJF e TNU (NMS item 10)	Por ocorrência	15
26.	Não alocar técnico para atender plantões após ou antes do horário de trabalho, quando solicitado previamente pela Contratante.	Por ocorrência	10
27.	Não cumprir o tempo máximo para início do atendimento às Seções de videoconferência (NMS item 8)	Por ocorrência	10





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

28.	Não cumprir a antecedência mínima para configuração das Seções de videoconferência (NMS item 9)	Por ocorrência	10
29.	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, ultrapasse 60 (sessenta) segundos. (NMS item 16)	Por ocorrência	15
30.	Não atingir o índice de chamadas telefônicas abandonadas. (NMS item 14)	Por ocorrência	10
31.	Não atingir o índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos (NMS item 15)	Por ocorrência	5
32.	Não atingir o índice de requisições de serviço e incidentes reabertos. (NMS item 13)	Por ocorrência	10
33.	Não atingir o índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível (suporte remoto). (NMS item 18)	Por ocorrência	15
34.	Não atingir o índice de documentos criados na base de conhecimento, em função dos chamados sem documento associado. (NMS item 19)	Por ocorrência	15
35.	Não atingir o índice de documentos de conhecimento utilizados para resolução de chamados. (NMS item 20)	Por ocorrência	15
36.	Encaminhar mais do que 5 (cinco) chamados improcedentes para o 3º nível.	Por ocorrência	5
37.	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	30
38.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
39.	Causar qualquer dano aos equipamentos da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
40.	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CJF utilizados.	Por ocorrência	15
41.	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular sem autorização.	Por ocorrência	30
42.	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.	Por ocorrência	10
43.	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o 3º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	10
44.	Não 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
45.	Não cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no contrato e anexos, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo CJF.	Por ocorrência	15



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

OBSERVAÇÕES:

1. Considera-se chamado toda requisição de serviço ou incidente.
2. 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.
3. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura, a cada 30 pontos ou percentual proporcional ao número de pontos, levando em consideração a relação: glosa de 1% a cada 30 pontos.
4. No caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da tabela acima, durante 3 (três) meses consecutivos, ou 5 (cinco) meses intervalados durante os últimos 12 meses, serão aplicadas as sanções administrativas previstas no Contrato.

P

\_\_\_\_\_

(

01



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ANEXO VIII AO CONTRATO N. 023/2016- CJF**

**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

1. A CONTRATADA para a prestação dos serviços previstos, deverá implantar uma Solução de Gestão de Central de Serviços, conforme requisitos descritos no Anexo X;
2. Após a implantação/instalação da solução, a Contratada deverá até o início oficial da prestação dos serviços (OST + 30 – Anexo IX):
  - migrar os dados da atual solução implantada no CJF (CA Service Desk Manager – versão 14.1) para o novo ambiente, visando a manutenção do histórico de chamados, do banco de dados de gerenciamento de configuração, que já está populado com os IC's, serviços de TI e relacionamentos;
  - realizar a customização na ferramenta dos níveis de serviço de 1º, 2º e 3º nível;
  - realizar a customização na ferramenta dos processos de incidente/requisição e de mudanças;
  - Caso a solução a ser implantada seja diferente da solução atualmente em uso pelo CJF (CA Service Desk Manager – versão 14.1), a Contratada deverá:
    - o manter o profissional de customização da ferramenta nas dependências do CJF a partir do início oficial da prestação dos serviços, para realizar os ajustes necessários visando a estabilização da solução, bem como para finalizar as demais customizações de processos e migração de dados (ex. Catálogo de Serviço, Inventário, Base de Conhecimento, etc.), no prazo máximo de 03 meses.
    - o fazer o repasse de conhecimento para a equipe de TI do CJF para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, até a data de início oficial da prestação do serviço (Anexo IX - OST +30).
3. A solução deverá ser instalada nas dependências do CJF e se adequar obrigatoriamente à infraestrutura tecnológica do Conselho da Justiça Federal, conforme ANEXO V;
4. A solução deverá possuir interface de administração e de acesso pelos usuários do CJF totalmente na língua portuguesa padrão Brasil;
5. Toda a atualização de versão da solução, customização e adequação da Central de Serviços para atender as especificações exigidas é de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA e deverá ser realizada **SOB DEMANDA** e de forma **PRESENCIAL**;
6. Após a abertura da demanda de customização, a Contratada tem o prazo de 02 dias úteis para executar e resolver a demanda ou apresentar novo prazo de solução, que será validado pelo Contratante;
7. A solução deverá ser mantida atualizada em sua última versão. A Contratada deverá sempre informar ao Contratante quando do lançamento de novas versões;
8. A Solução de Gestão de Central de Serviços utilizada pela CONTRATADA deve fornecer um CMDB integrado, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA elaborar e manter atualizado os dados do CMDB, de acordo com as práticas descritas na ITIL;
9. A operação da Central de Serviços envolve o tratamento dos incidentes, sua detecção, registro e classificação, suporte inicial, investigação e diagnóstico, encerramento, propriedade, monitoramento, acompanhamento e comunicação. Na resolução e recuperação do incidente, a CONTRATADA será responsável pelo seu escalonamento do incidente à equipe adequada e o acompanhamento de execução;
10. O acesso à Solução de Gestão da Central de Serviços será disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato.;
11. Todo o conteúdo dos bancos de dados, modelagens, documentação, dicionários de dados, scripts e configurações da Solução de Gestão de Serviços de TI customizada para a CONTRATANTE, são de propriedade do CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA, sempre que solicitado, gerar arquivos contendo todo o conteúdo da solução, em formato a ser definido pela CONTRATANTE;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

12. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de workflow gráfico, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos;

13. A CONTRATADA deverá prover licença para o uso dos softwares que compõem a Solução de Gestão da Central de Serviços para, no mínimo, 45 Analistas da Secretaria de Tecnologia da Informação do CJF, entre servidores e prestadores de serviço, 05 licenças para extração de relatórios, além de prover licenças para todos os 550 usuários do CJF que irão solicitar os serviços de TI e acompanhá-los através de interface Web da solução. As licenças dos softwares deverão ser disponibilizadas pela empresa CONTRATADA ao CJF durante toda a vigência do contrato. Abaixo é apresentada a tabela com o quantitativo estimado necessário de licenças ao uso da solução, agrupadas por disciplina:

Disciplinas	Tipo	Qtde licenças
Gerenciamento de Incidentes Gerenciamento de Problemas Cumprimento de Requisição Gerenciamento de Mudanças Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço Gerenciamento de liberação e Implantação Gerenciamento da Disponibilidade Gerenciamento do Conhecimento Gerenciamento de Níveis de Serviço Gerenciamento do Catálogo de Serviço	Analista	45
Extração de relatórios	Analista	5
Abertura e acompanhamento de solicitações por parte dos usuários dos serviços de TI e consulta à base de conhecimento	Estações de trabalho	550

14. Deverá ser dado o acesso livre através de login e senha para todos os usuários do CJF (Número de 550 usuários), para:

14.1. Qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento, por meio da solução;

14.2. Abertura de chamados referentes à incidentes, requisições e eventos por meio da solução.

15. A Solução de Gestão da Central de Serviços deverá possuir os componentes e funcionalidades descritos no Anexo X, sendo que a documentação comprobatória desses requisitos deverá ser provida na qualificação técnica da licitante, com a indicação de endereço na Internet, onde encontrem-se descritas as características mínimas especificadas para a Solução de Gestão de Central de Serviços de TI, juntamente com a Planilha de Comprovação constante no Anexo X, com a indicação do nome do produto, documento ou endereço na Internet e página ou item que comprovam o atendimento aos requisitos especificados para a solução.

15.1. Havendo questionamentos nesta especificação, poderá ser solicitada apresentação de documentação técnica do fabricante. Considera-se documentação técnica: catálogo, folder ou manual técnico elaborado pelo fabricante; ou documento extraído de consulta realizada pela Internet na página oficial da fabricante, devendo, nesse caso, ser indicado o endereço eletrônico do mesmo;

15.2. Caso a licitante não disponha de catálogos, folhetos, impressos ou publicações originais do fabricante quanto às especificações técnicas, deverá apresentar declaração assinada pelo fabricante da solução em questão com as referidas especificações.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO IX AO CONTRATO N. 023/2016 - CJF

**CRONOGRAMA DE ATIVIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**  
**LOTE ÚNICO: SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS**

<b>Prazo Máximo (em dias Corridos)</b>	<b>Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk)</b>	<b>Responsável</b>
D	Assinatura do contrato.	CJF e CONTRATADA
D+5	Emissão da OST – Ordem de Serviço de Transição	CJF
OST + 5	Reunião para apresentação pela CONTRATADA e avaliação pela STI, do Responsável Técnico 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 assinatura do contrato ao início oficial da prestação dos serviços). Deverá ser apresentado pela CONTRATADA o planejamento (por meio de cronograma) de implantação da Central de Serviços, contemplando a migração de dados (da atual solução implantada) e customização dos níveis de serviço (1º, 2º e 3º nível) e dos processos de incidente/requisição e de mudanças. Neste dia serão fornecidos os níveis de serviço do 3º nível e uma cópia dos dados da atual solução implantada. Neste dia deverá ser apresentada a documentação de qualificação do responsável técnico e dos profissionais da transição.	CJF e CONTRATADA
OST + 10	Validação do planejamento de instalação, adequação e customização da Central de Serviços. Entrega do Plano de Transição. 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.	CJF e CONTRATADA
OST + 30	Início oficial da prestação dos serviços. <b>TODOS OS PERFIS PROFISSIONAIS DEVERÃO SER ATENDIDOS.</b>	CJF e CONTRATADA
OST + 30	Central de Serviços pronta para uso: registro de chamados – incidentes/requisições (atendimento ao usuário), customizações dos níveis de serviço e processos e dados migrados, de acordo com o Anexo VIII.	CONTRATADA
OST + 35	Homologação da Central de Serviços	CJF e CONTRATADA
OST + 55	Realizar o levantamento dos procedimentos e desenhos de processos para elaborar e apresentar os scripts de atendimento dos serviços (também denominados roteiros) de Tecnologia da Informação - TI disponibilizados para os usuários.	CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO X AO CONTRATO N. 023/2016 - CJF

TABELA DE COMPROVAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO TÉCNICA PLATAFORMA DE *SOFTWARE* UTILIZADA PARA A  
CENTRAL DE SERVIÇOS

Requisitos da Solução de Gestão da Central de Serviços de TI	Nome do Software	Documento/U RL	Página/ Item
<b>1 Requisitos gerais:</b>			
Suportar um ambiente 100 % ITIL V3 com 10 processos certificados pela Pink Elephant ( <i>PinkVERIFY™</i> ), que visa garantir a operacionalização dos processos definidos em Projeto do CJF de mapeamento de processos, e também para garantir a qualidade do provimento do serviço e fácil auditoria pelo CONTRATANTE;			
Os 10 (dez) processos que deverão estar certificados pela Pink Elephant são: Gerenciamento de Incidente (IM = Incident Management), Cumprimento de Requisição (RF = Request Fulfillment Management), Gerenciamento de Problema (PM = Problem Management), Gerenciamento de Mudança (CHG = Change Management), Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço (SACM = Service Asset & Configuration Management), Gerenciamento de liberação e Implantação (REL = Release & Deployment Management), Gerenciamento da Disponibilidade (AVM = Availability Management), Gerenciamento do Conhecimento (KM = Knowledge Management), Gerenciamento de Níveis de Serviço (SLM = Service Level Management, Gerenciamento do catálogo de serviço (SCM – Service Catalog Management)).			
A comprovação do disposto no item anterior será realizada por meio da apresentação de certificado original válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, ou por cópia autenticada; Ao CJF reserva-se o direito de acessar o site da Entidade Pink Elephant para verificação da comprovação;			
<b>2 Interfaces:</b>			
Toda a interface (gerentes, analistas e usuarios) deve ser 100% em ambiente WEB, acessada via navegador (no mínimo Mozilla Firefox, MS Internet Explorer e Google Chrome);			
A solução deve permitir a instalação da Interface WEB em servidor separado do Banco de Dados;			
Integração nativa com Microsoft Active Directory para autenticação de usuários, sem necessidade de importar informações para base de dados local da solução;			
Integração com E-MAIL para abertura e atualização de chamados;			
Exibir o CMDB (configuration management database) na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;			
Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração, IC's);			
Permitir a visualização do calendário de mudanças agendadas de forma gráfica permitindo no mínimo visão semanal e mensal;			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Interface para o usuário deverá ser em Português Brasil;			
Possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço;			
Banco de dados compatível com Oracle (versão 11g ou superior, utilizando o character set WE8ISO8859P1) ou Microsoft SQL Server (versão 2014 ou superior);			
Utilizar base de dados centralizada e integrada;			
Ajuda online com informações sensíveis ao contexto;			
Permitir personalização e modificação da interface do usuário, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;			
Nos layouts de tela definido pelo usuário, a possibilidade de fornecer diferentes grupos com visões detalhadas do evento, componentes e sistemas;			
O sistema não deve perder sua configuração após a aplicação de atualizações ou upgrades;			
Base de dados unica e integrada com todos os 10 processos ITIL;			
<b>3 Integração com outras ferramentas:</b>			
Integração nativa com Microsoft Active Directory para autenticação de usuários, sem necessidade de importar informações para base de dados local da solução;			
Integração com tablets e smartphones, provendo interface WEB para acompanhamento de chamados por meio desses dispositivos;			
Possibilidade de integrar com sistemas de e-mail;			
Possibilidade de integrar com o zabbix (sistema de monitoração).			
<b>4 Funcionalidades de apoio à gestão de incidentes:</b>			
Utilização dos seguintes meios para abertura e resolução de chamados: Via telefone; Via e-mail; Via ferramentas de gestão de infraestrutura (monitoração); Via portal web.			
Gerenciamento de Incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do Incidente;			
Priorização automática, apontamento e escalção de Incidentes baseados em registros de categorização;			
Escalada automática de Incidentes baseados em usuários afetados, intervalos de tempos pré-determinados ou algum fato marcante;			
No registro do incidente, os campos data, hora e numero do mesmo são de preenchimento automático pela solução proposta;			
A abertura, modificação e encerramento de Incidentes serão realizados somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Os incidentes terão classificação automática, segundo entendimento das necessidades do cliente;			
Indicadores de prioridade, impacto e urgência na alocação dos registros de Incidentes;			
Roteamento automático de Incidentes para grupos ou equipes de atendimento;			
Gerenciamento de mudanças para que se possa determinar se uma mudança programada proverá a solução para um incidente existente;			
Atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;			
Priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado.			
<b>4.2 Monitoração de incidentes:</b>			
Atualização e rastreamento de Incidente / Problema / Mudanças pelo número de referência único;			
Simplicidade para identificação e classificação de incidentes por categoria, prioridade, grupos responsáveis, individual, status do ANS (acordo de nível de serviço), etc;			
As telas de monitoramento devem ser personalizáveis pelo usuário;			
Incidente / Problema / Mudanças podem ser monitorados e atualizados por uma seleção de um ou vários critérios, incluindo: - Critério de data - Status atual - Tipo de IC - Categoria do Incidente / Problema / Mudança - Detalhamento do Impacto e da Urgência - Anexar workflows de processos - Qual o indivíduo ou a equipe de suporte que registrou o Incidente / Problema / Mudança. - Qual o indivíduo ou a equipe de suporte que resolveu o Incidente / Problema / Mudança. - Incidente / Problema / Mudanças atribuído por equipe de suporte - Informação do usuário - Localização física - Detalhamento da Resolução. - Quebras de ANS - Detalhamento das Escalações - Texto livre como descrito pelo usuário quando registrando o Incidente / Problema / Mudança			
Possibilidade de visualizar Incidente/Problema/Mudança similares baseados no critério de seleção do usuário;			
Possibilidade de buscar Soluções Conhecidas a partir das telas de monitoração;			
Se uma solução / procedimentos for encontrada a possibilidade de associar a solução / procedimento ao Incidente;			
Possibilidade de abrir o Incidente original de dentro da tela de monitoramento.			





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

5 Resolução e atualização de incidentes:			
Capacidade de enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;			
Capacidade de enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento com 4(quatro) avaliações possíveis (ótimo, bom, regular e ruim) quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem resolvidos; Quando a resposta for regular ou ruim deverá ser obrigatório o preenchimento de um campo do tipo texto com comentário e sugestão de melhoria.			
Manter log de atualização das atividades;			
As atualizações deverão gravar informações sobre tempo;			
As atualizações devem registrar quem e quando foi feita a auto-associação da tarefa;			
O workflow deve incluir tarefas de Resolução e de Encerramento, baseadas em permissão e perfil;			
Uma vez resolvido o Incidente/Mudança/Problema o grupo de suporte deverá atualizar os registros categorizando a causa raiz;			
Possibilidade de reabrir um Incidente fechado;			
As equipes de suporte e Service Desk deverão ter acesso ao pacote de resoluções comuns;			
A atribuição de incidentes às diversas equipes de suporte pode ser restringida com base em regras definidas pelo cliente;			
Baseada em detalhes do Log o sistema deverá ser capaz de sugerir uma lista de atualização das atividades associadas com soluções ou procedimentos;			
Quando atribuído a diferentes equipes de suporte, o sistema deverá automaticamente anexar o ANS correto e monitorar e reportar sobre ela até que uma Resolução ou uma re-atribuição ocorram.			
Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN, onde o acesso será consensual (via permissão de acesso por parte do usuário) para atendimento de 1º nível, para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;			
Possibilitar a distribuição de pacotes de softwares para estações e/ou servidores individuais, grupos de estações e/ou servidores ou então para todas as estações e/ou servidores gerenciados			
Possibilitar o agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.			
Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa - bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos			
Fornecer o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede,			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos do tipo MIF (Management Information File), e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).			
<b>6 Base de conhecimento:</b>			
Solução de Base de Conhecimento integrada e disponível na mesma interface da gerência de incidentes, problemas, mudanças e configuração;			
Possuir interface WEB, com acesso via navegador Mozilla Firefox, Internet Explorer e Google Chrome, para o analista e usuários.			
Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.			
A solução deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.			
Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos.			
Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.			
Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.			
Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento.			
Permitir a criação de requisições ou incidentes a partir de um documento da base de conhecimento.			
Sempre associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.			
Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.			
Informar quantas requisições, incidentes ou problemas estão relacionados a cada documento de conhecimento.			
Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave.			
Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.			
Disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas.			
Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras).			
Possuir mecanismo de importação de conhecimento para a base.			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.			
Controle acesso e escrita aos documentos baseado em perfil de usuários.			
Implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática.			
Emitir relatórios sobre os documentos da base de conhecimento.			
<b>7 Funcionalidades de apoio à gestão de problema:</b>			
Capacidade de registrar Problemas provenientes de diferentes recursos: - Telefone, - E-mail, - Web, - Agentes externos - ferramentas de monitoração, sistemas de Service Desk, entre outros;			
Geração automática de número de referência único;			
O sistema de alerta deve ser capaz de enviar mensagens via e-mail para usuários pré-definidos;			
Permitir pesquisas na Base de Conhecimento baseadas em informações do incidente / problema / mudança;			
Capacidade de criar um grande incidente e rapidamente gravar incidentes repetidos do original e automaticamente juntar os incidentes repetidos. Quando o grande incidente for resolvido todos os incidentes ligados também devem ser automaticamente resolvidos.			
Capacidade de enviar e-mail para o usuário e para as equipes de suporte adequadas quando o incidente / problema / mudança for aberto.			
A auto escalação dos incidentes / Problemas / Mudanças quando perto de quebrar ou quando quebrado as metas de ANS, permitindo alertar os analistas e a gerência via E-MAIL e/ou SMS;			
Possibilidade de definir campos obrigatórios definidos pelo usuário sem necessidade de alteração de código;			
Possibilidade de agrupar incidente/problema/mudança semelhantes em conjuntos, agrupar incidente/problema/mudanças a problemas e agrupar incidente/problema/mudança a requisições de mudanças;			
Possibilidade de enviar via e-mail ou exportar para fontes externas;			
Possibilidade de incluir a disponibilidade da equipe de suporte em todos os períodos de tempo. Se um Incidente / Problema / Mudança for atribuído a um dos membros da equipe que se encontre indisponível, uma mensagem de aviso deverá ser exibida;			
Possibilidade de atribuir Problemas para equipes de suportes diferentes.			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

O sistema deverá mostrar claramente a data e à hora exata que qualquer atribuição das equipes ou indivíduos foram feitas;			
Possibilidade de automaticamente sugerir um ANS adequado baseados em regras de negócio pré-definidas;			
Capacidade de associar/anexar Workflows aos Incidentes;			
Gerenciamento de Problemas, facilidades na identificação de componentes de infraestrutura que são problemáticos ou instáveis;			
Criação, acompanhamento e encerramento das fases do registro de problemas de forma fácil, intuitiva e acurada;			
Correta distinção entre incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva;			
Possibilitar o monitoramento do progresso e acompanhamento de problemas;			
Abrir uma Requisição de Mudanças (RDM) a partir de um ou mais registros de problemas existentes, permitindo a copia automática de campos pré-determinados e especificando o relacionamento entre os mesmos;			
Manter um relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM;			
Utilizar facilidades de identificação de erros conhecidos associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;			
Utilizar acesso seguro e controlado para o CMDB que possibilite navegar, modificar e extrair informações relacionadas a problemas;			
Possibilitar que a equipe de suporte responsável pelo gerenciamento do problema possa relatar à equipe da Central de Serviços o estado do problema, progressos alcançados e soluções aplicadas, definitivas ou de contorno;			
Incrementar no registro do problema o grau de severidade ou de impacto de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados;			
Utilizar procedimentos automáticos para escalação do gerenciamento de incidentes para gerenciamento de problemas;			
Utilizar a expedição de alertas automáticos para o gerente do problema indicando que existe um perigo em exceder valores-limite pré-definidos.			
<b>8 Funcionalidades de apoio à gestão de mudanças:</b>			
Comunicação das informações de Mudanças e PM (Programação de Mudanças) que possam ser distribuídas para a Central de Serviços e grupos de usuários;			
Fechamento de Incidentes, Problemas e Erros Conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso;			
Gerenciamento de Mudanças, aprovação e acompanhamento de RDMs, fornecendo informações detalhadas dos ICs afetados e relacionados com a mudança;			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Identificação do impacto (incidentes e problemas) pós-implementação e utilização de recursos para mudanças executadas e finalizadas;			
Rastrear e monitorar do ciclo de vida de uma requisição de mudança;			
Registrar e armazenar RDM em um formato de fácil uso, sendo que as submissões de RDM somente poderão ser realizadas por pessoas autorizadas;			
Criar relacionamentos entre problemas e mudanças;			
Rejeitar mudanças quando aplicável, explicitando o estado da rejeição, a razão e promovendo a notificação para a Central de Serviços e usuários;			
Registrar informações de avaliação de impacto, ICs afetados, dentro do registro de mudança, para subsidiar o processo de autorização de mudanças;			
Suportar a programação de mudanças durante todo o ciclo de vida da mudança, bem como a notificação à Central de Serviços se os níveis de serviço forem rompidos durante a sua implementação;			
Gerar procedimentos de reversão de mudança;			
Identificar erros conhecidos, problemas e incidentes associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;			
Comunicar informações de mudanças e programações destas para a Central de Serviços e grupos de usuários;			
Manter o processo de Gerenciamento de Problemas atualizado sobre mudanças históricas, atuais e futuras;			
Suportar a tarefa de atualização de informações de IC no CMDB quando ocorrer uma mudança bem sucedida no mesmo;			
Acessar detalhes de relacionamento entre vários IC para respaldar a avaliação de uma autorização de mudança, através de visualização gráfica, permitindo ao gerente do processo tomar decisões baseadas nos mapas que formalizam a estrutura dos serviços de TI;			
Calcular janelas de trabalho para execução de atividades que indisponibilizem um IC e possam causar impacto ao serviço prestado, sugerindo períodos de menor impacto. Esses períodos devem ser calculados considerando: os horários permitidos constantes em Acordos de Nível de Serviço (ANS) dos serviços que usam o item de configuração a ser indisponibilizado; os horários dos "clientes" dos serviços; e os horários que o IC deve estar operacional para não causar impacto ao serviço;			
Gerenciar múltiplas mudanças encadeadas como projetos, controlando o seu tempo de execução com controle de predecessor e sucessor dentro de um projeto;			
Encadear atividades com controle de predecessor e sucessor dentro de uma mudança;			
Possuir integração nativa com os seguintes módulos de Gerenciamento de Serviços: Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Liberações e Gerenciamento de Níveis de Serviço.			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

<b>9 Funcionalidades de apoio à gestão de nível de serviço:</b>			
Fornecer informações para o planejamento, execução e aferição da monitoração de níveis de serviço;			
Fornecer informações para o estabelecimento de linhas base para a proposição de Acordos de Nível de Serviço (ANS);			
Permitir o registro e importação de dados para produção de Catálogo de Serviços;			
Permitir o estabelecimento de requisitos de nível de serviço;			
Fornecer informações para o gerenciamento de contratos internos (Acordos de Nível Operacional ou ANO);			
Gerar relatórios de nível de serviços;			
Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;			
Permitir a configuração do Catálogo de Serviços para atender necessidades específicas de clientes, associando os IC que suportam estes serviços;			
Publicar relatórios de nível de serviços.			
Fornecer informações para o gerenciamento do ciclo de vida de ANO e de ANS;			
Permitir a monitoração automática dos limites de níveis de serviço entregues com base nos ANS;			
Emitir relatórios baseados em requerimentos de ANS;			
Permitir o acesso às informações de ANS para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, possibilitando o tratamento de requerimentos de disponibilidade, janela para implementações, detalhes acordados e demais temas correlatos;			
Registrar objetivos de níveis de serviço em termos de requerimentos operacionais;			
Identificar atributos de impacto nos ICs e nos ANS, como IC críticos ou clientes VIP;			
Possuir integração nativa entre o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço e os processos de Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças.			
<b>10 Funcionalidades de apoio à gestão de configuração:</b>			
Identificação única do IC;			
Identificação única da localidade do IC, considerando: - Localidade: região, localidade, edifício, rua, prédio, sala - Organização: divisão, subdivisão, seção, departamento - Produto: Classe genérica, Produto genérico, produto, item			
Controle do ciclo de vida do IC;			
Capacidade de relacionar a qualquer outro IC de forma bidirecional;			
Capacidade de relacionamento do IC aos usuários;			
Capacidade de manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;			
Capacidade de relacionamento do IC com todos os sistemas e/ou aplicativos instalados;			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Capacidade de relacionamento do IC com todos os serviços os quais depende (ex: depende de servidor de impressão, depende de um servidor de internet, depende de um servidor de arquivo, etc.).			
Capacidade de relacionar o IC a todos os serviços os quais fornece (ex: fornece impressão, fornece arquivos, fornece internet, etc.).			
Capacidade de rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB <i>Discovery</i> ).			
O CMDB <i>Discovery</i> deverá ser capaz de identificar, no mínimo, os seguintes componentes da infraestrutura do CJF: servidores, microcomputadores desktop, notebooks, switches, impressoras, sistemas operacionais e softwares.			
Capacidade de permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software.			
Capacidade de realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas.			
<b>11 Processos de workflow:</b>			
O sistema deverá ser capaz de gravar e guardar múltiplos processos de Workflow;			
Os processos de workflow devem ser definidos pelo usuário;			
O workflow de um Processo de Mudança para um tipo específico de Mudança deverá ser criado de forma simples, e sem codificação;			
O sistema deverá permitir que diferentes processos de autorizações possam ser utilizados ou invocados dependendo do tipo de mudança;			
Cada Processo de Workflow deverá estar associado a um ANS global, e cada Tarefa incluída neste workflow estará associado a uma parte do ANS global;			
Possibilidade de definir a obrigatoriedade ou não de tarefas;			
O sistema de Workflow deverá suportar processamento de fluxos de trabalho em paralelo;			
O Workflow deverá ter uma ferramenta gráfica de construção, edição e consulta.			
<b>12 Relatórios:</b>			
Fornecer um conjunto de relatórios já pré-definidos;			
O sistema deverá ter visualização gráfica dos dados para dar suporte a decisão gerencial			
Suportar SQL como linguagem para criação de relatório;			
Permitir a criação de relatórios dinâmicos de forma simples (drag & drop).			
Suportar a definição de indicadores de desempenho (KPIs).			
Permitir a criação de filtros e agrupamentos nos relatórios.			
Fornecer um portal de relatórios para facilitar a consulta.			
Suportar a customização do portal de relatórios, por usuário.			
Permitir que os relatórios sejam enviados por FTP, e-mail, e servidor de arquivos durante a sua visualização.			



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Permitir a exportação dos relatórios para os formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word, .csv, Power Point, ODS e ODT.			
Possuir o agendamento de relatórios.			
Permitir que o agendamento envie os relatórios gerados por e-mail, FTP e servidor de arquivos.			
Suportar que os relatórios agendados sejam gerados nos formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word, .csv, Power Point, ODS e ODT.			
Possuir a estruturação dos relatórios em pastas com controle de acesso.			
Permitir que o usuário crie relatórios ou atalhos para relatórios pré-existentes nas pastas as quais tem acesso.			
Permitir acesso aos relatórios através de dispositivo móvel.			
<b>13 Dashboard:</b>			
Fornecer um conjunto de relatórios já pré-definidos;			
O sistema deverá ter visualização gráfica dos dados para dar suporte a decisão gerencial			
Permitir a criação de dashboards dinâmicos de forma simples (drag & drop).			
Suportar a definição de indicadores de desempenho (KPIs).			
Suportar a criação de filtros e agrupamentos nos dashboards			
Permitir exportar ou agendar a exportação dos dashboards nos formatos PDF, HTML, Word, Excel, PowerPoint.			
Permitir o drill down para detalhamento dos dados, possibilitando também o acesso direto em contexto do ticket à solução de central de serviços.			
Prover visão da central de serviços em tempo real.			
Prover layouts pré definidos com gráficos, calendários, grids e pivot tables.			
Permitir agendar o tempo de atualização dos dashboards.			

NOTA: Em qualquer caso que não seja possível comprovar ou ficar claro na documentação do produto que o mesmo possui a funcionalidade solicitada, a CONTRATADA deverá apresentar declaração do fabricante atestando que o produto atende à especificação.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ANEXO XI AO CONTRATO N. 023/2016 - CJF**

**PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES/REQUISIÇÃO E DE MUDANÇA**

**Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição**

**Sumário**

Política do Processo.....	97
Objetivos .....	97
Definições.....	97
Status - Ciclo de vida do chamado .....	97
Categorização .....	98
Priorização de incidente .....	98
Procedimentos gerais de escalação e alerta .....	98
Tempos de atendimento.....	99
Incidentes de infraestrutura .....	99
Solicitações de Segurança .....	99
Incidentes de Segurança .....	99
Requisições de 3º nível.....	99
Requisições de 3º nível - Banco de dados: .....	99
Requisições sessões do Conselho:.....	99
Requisições de videoconferência: .....	100
Requisições e incidentes de 1º nível.....	100
Procedimento de encerramento .....	100
Métricas .....	100
Papéis .....	100
Gerente de Incidentes e Requisições .....	100
Supervisor da Central de Serviços.....	101
Atendente remoto .....	101
Líder da equipe solucionadora.....	101
Técnico solucionador .....	101
Usuário Solicitante .....	101
Relacionamento entre chamados e outros registros.....	102
Fluxo do processo.....	102
1. Identificação do chamado.....	102
2. Registro do chamado .....	102
3. Executar procedimento de atendimento .....	102
4. Escalar funcional ou hierarquicamente .....	103
5. Investigar e diagnosticar.....	103
6. Resolver e recuperar.....	103



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

7. Encerrar o chamado.....	103
Matriz de responsabilidade das atividades do processo.....	103
Identificar o chamado.....	104
Registrar o chamado.....	104
Executar procedimento de atendimento.....	104
Escalar funcional ou hierarquicamente.....	104
Investigar e diagnosticar.....	104
Resolver e recuperar.....	104
Encerrar do chamado.....	104
Reportar de metas e métricas do primeiro nível.....	104
Reportar de metas e métricas do segundo nível.....	104
Reportar de metas e métricas do processo.....	104
Comunicar com o solicitante sobre seus chamados.....	104
Definir e promover ações de melhoria no processo.....	104
Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos.....	104

#### Política do Processo

##### Objetivos

Resolver os chamados o mais rápido possível, restaurando a operação normal do serviço, minimizando os impactos adversos, nos processos de negócio. A operação normal é a entrega do serviço dentro das metas dos Acordos de Nível de Serviço.

Prover um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços, obter informações, reclamar ou elogiar.

##### Definições

- Chamado: É todo incidente ou requisição informado e registrado na ferramenta de gerenciamento de incidentes e requisições;
- Incidente: É todo evento que causa indisponibilidade ou grave perda de qualidade de um ou mais serviços de TI;
- Requisição: É um pedido de informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou de realização de um serviço.

##### Status - Ciclo de vida do chamado

Os seguintes status são assumidos por um chamado durante seu ciclo de vida:

- Aberto: É o status inicial de qualquer incidente e requisição. Nesse momento foi realizado apenas o registro das informações. O tempo do chamado em status Aberto só será considerado quando for registrado pela Central de Serviços;
- Designado: Esse status indica que o chamado foi categorizado e encaminhado para a equipe solucionadora;
- Em andamento: Quando o chamado é assumido por um técnico e está em tratamento, ele recebe o status “em andamento”;
- Transferido: Ocorre quando uma equipe solucionadora não tem ação no chamado e é repassado para outra equipe;
- Em validação: Indica que o procedimento técnico foi aplicado e aparentemente o chamado foi solucionado;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- **Encerrado:** Quando a solução do chamado foi confirmada pelo solicitante. O fechamento pode ocorrer automaticamente ou por contato;
- **Cancelado a pedido:** É usado para indicar que o solicitante não deseja mais a requisição ou houve algum engano na comunicação do chamado;
- **Pendente informação do solicitante:** É preciso confirmar alguma informação com o solicitante antes de dar prosseguimento. Tentativas de contato devem ser realizadas e registradas;
- **Pendente fornecedor:** Aguardando ação de um fornecedor do CJF para concluir o chamado;
- **Pendente janela de mudança:** A solução do chamado depende da execução de uma requisição de mudança;
- **Contingenciado:** Indica que foi aplicada alguma solução temporária, enquanto se busca uma solução definitiva;
- **Improcedente:** Trata-se de um pedido que não é atribuição da respectiva área.

Os tempos de atendimento são congelados no caso dos status: Em validação, Pendente informação do solicitante, Pendente janela de mudança, Pendente fornecedor e Contingenciado.

Toda mudança de status, obrigatoriamente, deve incluir uma descrição do motivo ou do atendimento realizado.

#### **Categorização**

Categorizar os chamados é importante para encaminhá-lo à equipe solucionadora mais rapidamente e também permite conhecer quais serviços e seus itens que são mais solicitados ou geram mais incidentes.

Os chamados deverão ser categorizados com as seguintes informações:

- **Serviço:** É o nome pelo qual o serviço é identificado dentro do Catálogo de Serviços.
- **Item do Serviço:** Indicação de qual aspecto do serviço se refere o chamado.
- **Subitem:** Especificação do item do serviço.
- **Complemento:** Indica a ação ou detalhe do subitem envolvido no chamado.
- **Prioridade:** Trata-se da prioridade inicial do chamado.
- **Equipe Solucionadora:** Consiste do nome da equipe responsável por fazer o atendimento inicial do chamado.
- **Classificação do chamado:** Um chamado pode ser classificado como incidente ou requisição;
- **Informações opcionais e obrigatórias:** Cada categoria pode ter informações, obrigatórias ou opcionais, que devem ser acrescentadas no chamado.

#### **Priorização de incidente**

A priorização do incidente ocorre por 3 diferentes meios:

- Pela categorização definida no Acordo de Nível de Serviço;
- Por intervenção automática da ferramenta de gestão;
- Por intervenção do Gerente de Incidentes.

#### **Procedimentos gerais de escalação e alerta**

1. Alertar os atendentes, se o chamado está com 2 minutos em status *Aberto*;
2. Alertar o líder da equipe solucionadora e o supervisor da Central de Serviços, se o chamado está com 7 minutos em status *Designado* ou *Transferido*. Alterar a prioridade para 4;
3. Alertar o supervisor e mudar a cor para amarelo com 15 minutos em status *Designado*;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

4. Alertar o técnico designado se o chamado está com 25 minutos sem resolução;
5. Alertar o supervisor com 35 minutos sem resolução;
6. Alertar o supervisor com 1 hora;
7. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 3 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 3;
8. Alertar o supervisor com 4 horas;
9. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 8 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 2;
10. Alertar o supervisor com 12 horas;
11. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 18 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 1;
12. Alertar o supervisor e o líder da equipe solucionadora com 24 horas e mudar a cor para vermelho;
13. Alertar o técnico designado e o supervisor se o chamado está com 36 horas sem resolução;
14. Alertar o supervisor se o chamado está com 48 horas ou mais;

**Tempos de atendimento**

**Incidentes de infraestrutura**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	60 minutos	Componente comprometido ou indisponível

**Solicitações de Segurança**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	24 horas	Antispam, Antivirus, Correlacionador de logs, Auditoria e Outros
2	1 hora	Filtro de conteúdo, Firewall de rede, Proxy, IPS, firewall de aplicação

**Incidentes de Segurança**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	30 minutos	Indisponibilidade
2	1 hora	Desempenho

**Requisições de 3º nível**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	1 horas	Urgente
2	2 horas	Alta prioridade
3	4 horas	Média prioridade
4	8 horas	Baixa prioridade

**Requisições de 3º nível - Banco de dados:**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	2 horas	Alta prioridade
2	24 horas	Baixa prioridade

**Requisições sessões do Conselho:**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	5 minutos	Atendimentos
2	Até 24 horas antes	Preparação do ambiente



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**Requisições de videoconferência:**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	10 minutos	Atendimentos
2	2 horas	Configuração da sessão

**Requisições e incidentes de 1º nível**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	30 minutos	Alta prioridade
2	1 hora	Média prioridade
3	4 horas	Baixa prioridade

**Procedimento de encerramento**

O encerramento de uma requisição ou incidente pode ocorrer por 4 meios:

- Supressão do alarme na ferramenta de monitoração;
- Contato telefônico ou pessoal com o solicitante para confirmação da resolução de seu chamado;
- Se for considerado improcedente ou por solicitação de cancelamento;
- Aviso por email com a indicação de um prazo para retorno, caso o incidente persista ou a requisição não tenha sido adequadamente atendida.

**Métricas**

As seguintes métricas devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de chamados registrados no período;
- Total de incidentes registrados no período;
- Total de requisições registradas no período;
- Percentual de incidentes encerrados dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de requisições encerradas dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de incidentes encerrados separado por equipe solucionadora;
- Tempo médio de atendimento de incidentes separados por urgência;
- Tempo médio de atendimento de incidentes separados por status;
- Tempo médio de atendimento de requisições;
- Total de incidentes improcedentes e cancelados a pedido.

**Papéis**

**Gerente de Incidentes e Requisições**

- Promover o uso correto do processo dentro da organização;
- Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
- Representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de chamados para a organização;
- Reportar as metas alcançadas pelo processo;
- Promover ações de melhoria no processo;
- Investigar junto a Central de Serviços, equipes solucionadoras e fornecedores a respeito da violação de metas de nível de serviço;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- Auxiliar a Central de Serviços na priorização de atendimento;
- Participar do processo de escalção hierárquica;
- Autorizar a alteração da prioridade de chamados;
- Autorizar a suspensão ou cancelamento do atendimento de chamados;
- Estabelecer sistemas de monitoração de serviços e itens de configuração.

**Supervisor da Central de Serviços**

- Definir a categorização dos chamados;
- Definir os processos de atendimento;
- Participar do processo de escalção hierárquica;
- Auxiliar os atendentes em qualquer dúvida ou dificuldade, buscando resolver o máximo de incidentes dentro do primeiro nível;
- Reportar ao Gerente de Incidentes e Requisições a respeito das metas e métricas de atendimento da Central de Serviços;
- Promover ações de melhoria na Central de Serviços;
- Comunicar aos gestores de TI sobre incidentes;
- Acompanhar o atendimento de todos os incidentes e requisições.

**Atendente remoto**

- Realizar o registro e categorização dos chamados que foram informados por meio de contato pessoal (e-mail e telefone);
- Realizar o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolver a grande maioria deles;
- Acionar as equipes solucionadoras para o pronto atendimento dos chamados;
- Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas;
- Comunicar os clientes a respeito do atendimento aos chamados.

**Líder da equipe solucionadora**

- Responder sobre as metas e métricas de atendimento da sua equipe;
- Solucionar os chamados encaminhados;
- Auxiliar a Central de Serviços com suporte técnico especializado;
- Auxiliar os demais técnicos da sua equipe no atendimento;
- Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado;
- Reportar ao Gerente de Incidentes e a Central de Serviços sobre as soluções aplicadas.

**Técnico solucionador**

- Solucionar os chamados encaminhados;
- Auxiliar a Central de Serviços com suporte técnico especializado;
- Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado.

**Usuário Solicitante**

- Informar as suas necessidades, ao atendente ou na ferramenta, preferencialmente, de forma clara e com todas as informações importantes para a abertura do chamado



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- Cooperar com o atendente durante o registro e diagnóstico do chamado;
- Fornecer resposta necessária para encerramento do chamado.

#### Relacionamento entre chamados e outros registros

Relacionamentos entre chamados podem ser criados para estabelecer a ordem de execução ou a dependência entre as demandas. O chamado principal é identificado como *Pai* e os demais chamados são identificados como *Filho*.

Para que o chamado *Pai* seja encerrado é necessário que todos os chamados *Filhos* sejam encerrados primeiramente.

Chamados também podem ser relacionados com requisições de mudança e com registros de problemas. Nesses casos também é necessário que o registro associado seja concluído antes do encerramento do chamado.

Sempre que identificados, os itens de configuração devem ser associados a chamados. Isso ajudará a identificar quais componentes e serviços recebem mais incidentes e requisições, permitindo o planejamento de ações para sua redução.

## 2 Fluxo do processo

### 1. Identificação do chamado

A Central de Serviços deve ficar ciente de todos os chamados identificados. Chamados podem ser abertos de três formas:

- Por telefone (recomendado somente quando a ferramenta estiver indisponível)
- Pela ferramenta de chamados;
- Ferramentas de monitoração.

No caso de um incidente registrado diretamente na ferramenta de gestão de incidentes e requisições, esta deve comunicar o Supervisor da Central de Serviços por e-mail e incluir o chamado no painel de acompanhamento.

### 2. Registro do chamado

O registro do chamado é uma atividade que consiste na anotação dos dados e informações a respeito do incidente ou requisição, sua categorização, classificação e priorização.

Todo incidente ou requisição deve, obrigatoriamente, ser registrado para então ser tratado, mesmo que este seja improcedente. O registro pode ser realizado tanto pelo próprio solicitante, como por um atendente de 1º nível. Quando o registro for realizado pelo solicitante diretamente, o chamado sempre deverá passar pela validação da Central de Serviços para verificação.

Cada chamado deve ser categorizado durante o seu registro. Essa ação permitirá que as demais ações sejam realizadas de maneira automática. Com a categoria escolhida, são determinadas: A classificação do chamado, ou seja, trata-se de um incidente ou requisição; a sua prioridade inicial; e para qual equipe de técnicos, o chamado deverá ser encaminhado.

Além disto, podem ser determinados procedimentos específicos para diagnóstico, roteiros técnicos para resolução, fluxo de atendimento, coleta informações opcionais e obrigatórias e demais ações que forem necessárias e definidas.

Cada chamado, ao final do seu registro, recebe uma identificação única. Essa identificação nunca deve se repetir. Ao final do registro, o solicitante deve receber um e-mail com os dados do chamado.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Designado*.

### 3. Executar procedimento de atendimento

Com o chamado registrado, passa-se então aos procedimentos específicos de atendimento. Estes procedimentos visam determinar se a necessidade do solicitante é procedente, que todas as informações e dados foram coletados, identificar os sintomas e a real necessidade do solicitante.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Se o chamado tiver sido registrado pelo próprio solicitante, o registro deve passar então por uma validação das informações cadastradas. Esta validação pode levar a recategorização do chamado, contato com o solicitante para obter mais informações ou até mesmo o seu cancelamento.

Na hipótese de o chamado ser considerado improcedente, devido a sua impossibilidade de atendimento, o seu encerramento deve comunicar de maneira clara as razões para o não atendimento e se possível orientação de como proceder.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Designado*.

4. Escalar funcional ou hierarquicamente

Caso o diagnóstico, investigação e análises não apontem a solução ou o técnico solucionador não possui o conhecimento necessário para dar continuidade ao atendimento, deve-se encaminhar o chamado para a equipe adequada.

Chamados também podem ser escalados devido ao risco de violação dos Acordos de Nível de Serviço.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Aberto chamado filho*.

5. Investigar e diagnosticar

Consistem dos processos de verificação do chamado, seus sintomas e diagnóstico para encontrar a solução.

Caso a investigação e análise identifiquem necessidade de novas informações ou novos testes em relação ao chamado, deve-se voltar ao passo 4 para escalção.

Nesse ponto o chamado estará com o status "*em andamento, Pendente informação do solicitante, Pendente janela de mudança ou Contingenciado*".

6. Resolver e recuperar

Esta etapa consiste na aplicação do procedimento indicado pela base de erros conhecidos ou do conhecimento técnico para resolução do incidente ou atendimento da requisição.

Nesse ponto o chamado estará com o status "*em validação*".

7. Encerrar o chamado

Confirmação com o solicitante da normalização do serviço ou do atendimento de sua requisição. Caso contrário, o chamado deve voltar ao passo 6.

O encerramento do chamado só pode ser realizado com a anuência do solicitante. Esta anuência pode ser coletada pelos seguintes meios:

- Expiração do prazo de manifestação do aviso de atendimento enviado por e-mail;
- Confirmação por meio telefônico;
- Ou registro do solicitante na ferramenta de chamados;

Durante o encerramento, deve ser coletada a satisfação do solicitante sobre o tratamento dado ao seu chamado. A satisfação será expressa através das notas: *Ótimo, Regular e Ruim*.

O meio apropriado deve ser definido na categorização do chamado ou por decisão do Gerente de Incidentes e Requisições.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Encerrado*.

Chamados também podem ser encerrados com os status: *Cancelado a pedido* ou *Improcedente*. Nesses casos o chamado é fechado imediatamente, independente do ponto onde estiver e não poderá ser reaberto.

**3 Matriz de responsabilidade das atividades do processo**

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultor
I	Informado





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

<b>Papéis</b>	<b>Gerente de Incidentes e Requisições</b>	<b>Supervisor da Central de Serviços</b>	<b>Atendente</b>	<b>Líder da Equipe solucionadora</b>	<b>Técnico solucionador</b>	<b>Solicitante</b>
<b>Atividade</b>						
Identificar o chamado	I	A	R			R
Registrar o chamado	I	A	R			C
Executar procedimento de atendimento	A	I	R	I	I	C
Escalar funcional ou hierarquicamente		A	R	R	R	
Investigar e diagnosticar		I		A/R	R	C
Resolver e recuperar	A	I	R	R	R	C
Encerrar do chamado	I	A	R			C/I
Reportar de metas e métricas do primeiro nível	I	R/A				
Reportar de metas e métricas do segundo nível	I			R/A		
Reportar de metas e métricas do processo	R/A	C		C		
Comunicar com o solicitante sobre seus chamados	I	A	R	C	C	C/I
Definir e promover ações de melhoria no processo	R	R	C/I	C/I	C/I	
Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos.	C	C				



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Processo de Gerenciamento de  
Mudanças

**Conteúdo**

Política do Processo.....	105
Objetivos .....	105
Definições.....	105
Status - Ciclo de vida da mudança.....	105
Categorias.....	106
Formulário de Requisições de Mudança.....	106
Comitê Consultivo de Mudanças.....	107
Métricas.....	108
Papéis .....	108
Relacionamento entre RDM e outros registros.....	109
Fluxo do processo.....	109
Matriz de responsabilidade das atividades do processo.....	112

**Objetivo**

Assegurar que toda alteração em ambiente produtivo é planejada, registrada, analisada, autorizada, implementada, documentada e revisada.

**Definições**

- o Mudança: Qualquer alteração em item de configuração que demande planejamento e aprovação de áreas técnicas e de negócio;
- o Requisição de Mudança (RDM): É a formalização do pedido de execução de uma mudança;
- o Plano de Remediação: É o conjunto de atividades que deverá ser executado caso a RDM falhe. Seu objetivo é restaurar os itens de configuração ao seu estado anterior ou a um estado funcional;
- o Comitê Consultivo de Mudanças (CCM): Comitê formado por aprovadores de mudança convocados pelo Gerente de Mudanças para análise e aprovação de RDM em sua pauta;
- o Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME): Comitê formado por aprovadores de mudança convocados pelo Gerente de Mudanças para análise e aprovação de RDM emergencial em sua pauta;
- o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI): Comitê composto pelo Secretário de TI, Subsecretários de Infraestrutura e de Engenharia de Software e Assessorias Técnicas se reúne semanalmente para tratar assuntos de interesse da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI e demandas em geral.

**Status - Ciclo de vida da mudança**

Os seguintes status são assumidos por uma mudança durante seu ciclo de vida.

**Em planejamento:** A RDM está em planejamento e foi criada no Sistema de Gerenciamento de Serviço. Ela receberá uma identificação e não há restrição de preenchimento para sua gravação.

**Em Validação:** Indica que o planejamento foi concluído e que a RDM está pronta para ser validada e aprovada. O sistema só aceitará RDM com o preenchimento de todos os campos, com exceção da justificativa de mudanças emergenciais, aprovações e anexos. Entretanto, caso a RDM seja categorizada como emergencial, o campo para justificar a emergência, se torna obrigatório.

O registro da RDM deve passar pela análise do Gerente de Mudança e dos aprovadores. Será verificado o preenchimento da RDM, se ela é repetição de outra RDM já em aprovação, se já foi recusada anteriormente ou se é impraticável. Nesses casos ela será cancelada e retornada ao líder da mudança com a razão para a recusa. A exceção é a mudança padrão, que passa deste status imediatamente para o próximo: Aprovada.

**Aprovada:** Significa que a RDM foi aceita e sua execução foi programada. A programação das mudanças deve ser publicada para o Comitê Gestor de TI, a Central de Serviços e os usuários afetados.

**Em Execução:** Significa que a RDM foi iniciada e as atividades estão sendo realizadas.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**Executada:** Indica que as atividades da RDM foram realizadas e a revisão pós-implementação pode ser feita. A revisão irá indicar o substatus apropriado:

- Executada com sucesso: As atividades foram concluídas e o efeito desejado foi produzido;
- Executada com falha: Houve falha na execução de atividades ou o efeito desejado não foi alcançado, todavia não foi necessário executar o Plano de Remediação;
- Remediação executada: Além da falha foi necessário executar as atividades de remediação.

**Encerrada:** A revisão pós-implantação foi concluída, lições aprendidas e demais registros foram armazenados e a mudança pode ser dada como encerrada.

**Cancelada:** A qualquer momento a RDM pode ser cancelada por decisão do Gerente de Mudança. O motivo de cancelamento deve ser registrado na RDM.

**Abortada:** A RDM já estava aprovada e teve o seu início cancelado por decisão do Gerente de Mudança ou não ter sido iniciada no horário acordado. Há uma tolerância de 60 minutos de atraso para o início de qualquer RDM.

### Categorias

As mudanças poderão pertencer as seguintes categorias:

- **Programada:** São as RDMs submetidas para aprovação antes da próxima reunião do CCM. A sua execução deve, com preferência, estar dentro da data e hora da execução de uma janela programada. Toda mudança programada passa obrigatoriamente pela análise e aprovação do CCM.
- **Emergencial:** Toda RDM para atender um incidente ou uma requisição urgente e que por isto, não poderá seguir o trâmite da mudança programada. Apesar de sua urgência, preferivelmente deve ser executada após as 19:00. Nos casos de grave indisponibilidade de serviços, a abertura e a aprovação da mudança deve ser realizada o mais rápido possível. No seu registro, caberá ao líder informar a razão para a emergência.
- **Padrão:** A RDM padrão tem a finalidade de simplificar o processo de análise e aprovação das requisições. Ela já é pré-aprovada e pode possuir requisitos próprios para sua execução. Deve haver um catálogo de mudanças padrão, com a lista de todos os modelos de mudança e descrição do seu propósito. Por estes motivos, para uma RDM se tornar padrão, deve atender aos seguintes requisitos:
  - As atividades devem ser as mesmas e com tempo de execução semelhante;
  - Não há indisponibilidade prevista;
  - Todos os aprovadores e analistas executores envolvidos devem aprovar a transformação da RDM em padrão;
  - O modelo, quando inserido no Sistema de Gerenciamento do Serviço, deverá bloquear alterações nas atividades, permitindo apenas alteração no horário de execução e nos itens de configuração envolvidos.

### Formulário de Requisições de Mudança

O Sistema de Gerenciamento de Serviço provê um formulário para o registro de Requisições de Mudança. Este formulário é o único meio aceito para o encaminhamento das requisições e através dele será possível realizar as análises, aprovações, planejamento, revisões e auditorias.

O formulário será composto no mínimo dos seguintes campos:

- **Identificação:** Registro numérico que identifica de forma única a RDM;
- **Categoria da Mudança:** Campo preenchido automaticamente, baseando-se na data e hora de submissão da RDM e a data e hora de início. Este campo é apenas informativo, não pode ser alterado;
- **Requisitante:** Indica a pessoa que realizou uma solicitação que deverá ser executada via processo de gerenciamento de mudanças;
- **Líder de mudança:** Pessoa responsável pelo planejamento e coordenação da mudança;
- **Responsável técnico:** Indicação do profissional que atuará como ponto focal para um grupo de analistas envolvidos na RDM;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- Justificativa de mudança emergencial: No caso de uma mudança ser emergencial, o líder deve informar a natureza da emergência;
- Descrição da mudança: Um breve descritivo do que deverá ser alterado;
- Benefício esperado pela execução da mudança: Descrição do benefício que será obtido com a execução da mudança;
- Impactos da não implementação: Explicação dos efeitos esperados pela rejeição ou adiamento da mudança;
- Itens de configuração envolvidos: Lista dos itens de configuração que serão alterados ou que serão afetados pela mudança;
- Indisponibilidade: Indicação de indisponibilidade dos itens de configuração relacionados;
- Data e hora da solicitação: Registro da data em que a RDM foi incluída na ferramenta de Gestão de Serviços. É preenchido automaticamente;
- Data e hora de início: Indicação da data e hora de início;
- Data e hora de finalização: Indicação da data e hora prevista para finalização;
- Registros relacionados: Indicação dos chamados, problemas ou incidentes que estão relacionados com a mudança;
- Plano de implementação: É a lista ordenada de atividades com a descrição das atividades, analistas executores, data e hora de início e fim da atividade;
- Plano de remediação: Tem a mesma estrutura do plano de implementação, mas só deverá ser executado em caso de falha do plano de implementação;
- Plano de validação: Lista das atividades que deverão ser desenvolvidas para verificar o efeito da mudança;
- Aprovação do CCM: Lista criada dos aprovadores e a indicação de sua aprovação ou rejeição. O preenchimento deve ser automático pela ferramenta, a partir dos itens de configuração relacionados;
- Revisão pós-implementação: Declaração se o plano técnico alcançou ou não o objetivo da mudança;
- Riscos envolvidos na mudança: Indicação dos riscos que estão relacionados com a mudança;
- Anexos: Espaço para a inclusão de arquivos com informações necessárias para a execução da mudança.

#### Comitê Consultivo de Mudanças

O Comitê Consultivo de Mudanças tem o objetivo de apoiar o Gerente de Mudanças na análise e aprovação das RDMs encaminhadas. A composição do comitê pode variar, dependendo da convocação realizada. Entretanto, faz-se sempre necessária a presença dos seguintes membros:

- Titular da SUTEC – Subsecretaria de Infraestrutura e Suporte Técnico;
- Titular da SUSOF – Subsecretaria de Engenharia de Software;
- Titular da SEATEN – Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário;
- Titular da SESINF – Seção de Suporte à Infraestrutura;
- Titular da SESSER – Seção de Suporte a Serviços;
- Titular da SESERE – Seção de Segurança de Rede.

A sua reunião ocorre semanalmente em agenda definida pelo Gerente de Mudanças.

#### Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais

O Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais tem o objetivo de apoiar o Gerente de Mudanças na análise e aprovação das RDMs emergenciais. A composição do comitê pode variar, dependendo da convocação realizada e sua reunião é reativa a existência de mudanças emergenciais. A sua composição mínima é a seguinte:

- Gerente de Mudanças;
- Líder de Mudanças.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**Atendimento de demandas por RDM**

Todo chamado que necessitará de uma RDM para ser atendido, deve ser encaminhado para uma fila específica de atendimento: Mudanças. Essa fila de atendimento será organizada pelo Gerente de Mudança e os chamados atendidos pelos Líderes de Mudança. A distribuição dos chamados é feita em 4 grupos especialistas de líderes: Infraestrutura, Sistemas e Segurança e Aplicações.

**Janela pré-programada de Mudanças**

Caberá ao Gerente de Mudanças negociar janelas pré-programadas de manutenção nos serviços. As manutenções rotineiras ou programadas deverão, preferencialmente, utilizar essas datas para sua execução. O calendário aprovado e quaisquer alterações deverão ser comunicados para usuários e clientes.

**Métricas**

As seguintes métricas devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de RDM, separadas por status, mensalmente;
- Total de RDM executadas com falha e com sucesso;
- Total de RDM por categoria;
- Quantidade de mudanças executadas e não aprovadas no mês;
- Quantidade de incidentes originados por RDM.

**Papéis**

**Gerente de Mudanças**

- Promover o uso correto do processo dentro da organização;
- Acompanhar a qualidade do atendimento das demandas;
- Representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de mudanças para a organização;
- Reportar as metas alcançadas pelo processo;
- Promover ações de melhoria no processo;
- Avaliar e autorizar a execução de todas as RDMs registradas;
- Analisar os riscos e priorização das RDMs;
- Definir o calendário de janelas pré-programadas de mudanças;
- Gerenciar as filas de atendimento de mudanças;
- Convocar e presidir o CCM e CCME;
- Divulgar a programação das mudanças;
- Comunicar as ações e impactos esperados das mudanças programadas.

**Comitê Consultivo de Mudanças**

- Analisar os riscos e custos das mudanças programadas;
- Definir o agendamento das mudanças programadas;
- Aprovar a execução das RDMs programadas;

**Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais**

- Analisar os riscos e custos das mudanças emergenciais;
- Aprovar a execução das RDMs emergenciais.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**Líder da Mudança**

- Coordenar e validar o planejamento das atividades técnicas da RDM;
- Explicitar os riscos e benefícios da RDM;
- Realizar a revisão pós-implementação das RDMs;
- Atender aos chamados designados para criação de RDMs;
- Coordenar a execução de RDMs autorizadas;
- Comunicar ao Gerente de Mudanças sobre o sucesso ou falha da mudança e a necessidade da execução do plano de remediação.

**Responsável Técnico**

- Auxiliar o Líder da Mudança no planejamento e registro das atividades técnicas da RDM;
- Delegar as atividades técnicas programadas;
- Comunicar ao Líder de Mudança sobre a execução das atividades;
- Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade da RDM.

**Analista executor**

- Auxiliar o Líder da Mudança no planejamento e registro das atividades técnicas da RDM;
- Definir as atividades técnicas da RDM;
- Realizar as atividades técnicas programadas;
- Comunicar com o Responsável Técnico sobre a execução das atividades;
- Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade da RDM.

**Requisitante da Mudança**

- Informar as suas necessidades de forma clara;
- Cooperar com o Líder da Mudança durante o planejamento da RDM;
- Fornecer resposta necessária para validação dos efeitos da mudança.

**Relacionamento entre RDM e outros registros**

Toda RDM deve, obrigatoriamente, relacionar os itens de configuração que serão alterados ou impactados. Além disso, a RDM pode ser associada com registros de chamados, incidentes e problemas, tanto antes como depois de sua execução.

**Fluxo do processo**

8. Abrir a RDM

O primeiro passo é a abertura de um registro de RDM. Esse ticket é o local onde ficarão registradas todas as informações e os dados a respeito da mudança. No momento da abertura, a RDM recebe um número de identificação e passa ter o status "Em planejamento". Não há restrições para o preenchimento do formulário nesse ponto.

9. Planejar a RDM

O planejamento da RDM envolve a definição de suas atividades técnicas, avaliação dos seus riscos, determinação dos resultados desejados, e outras avaliações e decisões que serão importantes para garantir a entrega do benefício esperado pelo requisitante.

Há muita interação entre o Líder da Mudança com o Responsável Técnico e o Requisitante durante o planejamento. O correto entendimento das necessidades, premissas e restrições, as quais a RDM está envolvida é crítico para a redução dos riscos.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

É durante esta atividade que também é decidido se a RDM será ou não padrão, qual o dia e horário mais adequados para sua execução, os prazos a serem cumpridos, evidências que serão coletadas e apresentadas e quem será envolvido

10. Definir atividades técnicas da RDM

Um dos principais pontos do planejamento da RDM é a definição das atividades técnicas que serão desempenhadas. Devem ser determinadas as ações a serem realizadas para entregar o benefício esperado pelo Requisitante; as ações em caso de falha ou erro durante a execução da RDM, de maneira a garantir a disponibilidade do serviço; e ações para verificar os resultados alcançados.

Como se trata do desenvolvimento de procedimentos técnicos, é importante que sejam definidas por analistas especialistas, preferencialmente os mesmos que os executarão.

Caso o Líder da Mudança escolha uma mudança padrão, o modelo escolhido deverá preencher automaticamente todos os campos do formulário. Neste caso a definição das atividades técnicas é prévia e pré-aprovada.

11. Registrar o planejamento na RDM

Com o planejamento concluído, todos os seus detalhes devem ser registrados na RDM. Todos os campos obrigatórios do formulário devem ser preenchidos para que o Líder da Mudança faça a sua validação antes de categorizá-la e submetê-la a aprovação.

Essa atividade é desnecessária no caso de mudanças padrão, pois o seu preenchimento será automático.

12. Validar o planejamento

Com todas as informações incluídas no registro da RDM, o Líder deve validar se o planejamento concluído está de acordo com a demanda. É importante observar se o prazo das atividades está dentro do acordado com o Requisitante.

Caso haja incongruências no planejamento, o mesmo deve ser refeito com as correções necessárias. Contudo, estando o Líder satisfeito com o planejamento apresentado, ele prossegue com a RDM registrada.

13. Categorizar a RDM

Caso o Líder queira utilizar uma mudança padrão, deve então categorizá-la como padrão e escolher o modelo de mudança adequado. Neste caso, o formulário será automaticamente preenchido e ele pode indicar a data de início, itens de configuração e anexos que precisar e então ao submetê-la, será encaminhada diretamente para execução.

Caso a mudança não seja padrão, quando o Líder a submeter, o Sistema de Gerenciamento de Serviços, a sua categorização será automática pelo seguinte critério:

- A mudança será considerada programada se a data de submissão for anterior a próxima reunião do CCM;
- As demais mudanças serão consideradas emergenciais.

O status da RDM muda para "Em avaliação" e uma mensagem eletrônica deve ser enviada ao Gerente de Mudanças para avisar que uma nova RDM está pronta para avaliação.

14. Avaliar e validar a RDM

Após a categorização da RDM, ela será encaminhada para análise e validação. A validação é feita automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços, ao checar se todos os atributos obrigatórios do formulário de registro da RDM foram preenchidos. O atributo para justificativa para mudança emergencial só será exigida, caso a RDM seja categorizada como emergencial.

A avaliação deve ser feita pelo Gerente de Mudanças, ao ler o conteúdo da RDM e determinar que está correto. A RDM que estiver preenchida com informações incorretas, imprecisas, inadequadas ou impróprias deve ser rejeitada.

Sendo então considerada adequada, a RDM é encaminhada para aprovação e autorização nos comitês indicados.

15. Aprovar e Autorizar a execução da RDM

É responsabilidade do Líder da Mudança consultar e obter a anuência dos aprovadores e a autorização final cabe ao Gerente de Mudanças. O tipo de aprovação e autorização depende do tipo da mudança: RDM programada sempre deverá ter a aprovação dos membros do CCM, RDM emergencial deve ser aprovada pelos membros do



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CCME e as RDMs padrão são aprovadas automaticamente. Na falta, ou impossibilidade de contato com algum aprovador, o Gerente de Mudanças pode realizar a aprovação em seu lugar.

Não é necessário o registro da aprovação individual de cada membro dos comitês, apenas a sua aprovação coletiva. Então, o Gerente de Mudanças realiza a autorização da RDM, mudando o seu status para "Aprovada".

16. Comunicar sobre a programação de mudanças

O Gerente de Mudanças deve comunicar aos usuários do Conselho e ao CGTI, sobre a programação das RDM aprovadas. A comunicação deve ocorrer por 2 diferentes meios:

- Disponibilizar a agenda geral de programação das RDMs;
- Envio de mensagem eletrônica para orientação, explicar as razões e atividades que serão realizadas, ou informar indisponibilidade de serviços críticos para o Conselho;

17. Coordenar a execução da RDM

O Líder da Mudança realiza a coordenação da execução da RDM. Esse trabalho consiste em acompanhar as atividades técnicas, obter o feedback dos executores, acionar analistas e comunicar com o Gerente de Mudanças e a Central de Serviços sobre o andamento do trabalho.

Quando o primeiro analista executor iniciar as atividades da RDM, ele deve registrar o início no Sistema de Gerenciamento do Serviço e a RDM passa a ter o status "Em execução". Durante seu trabalho, os analistas devem comunicar ao líder quaisquer eventos não previstos que ocorrerem e se perceber que o prazo de execução não puder ser cumprido.

Em caso de imprevistos, cabe ao Líder da Mudança decidir pela execução ou não da remediação, ou então pela extensão do prazo planejado para a RDM. Ele pode consultar o Gerente de Mudanças para auxiliar na decisão.

18. Executar atividades

Cabe ao analista executor realizar as atividades determinadas no planejamento da mudança. O analista não deve alterar o escopo ou a finalidade da sua atividade. Caso haja algum imprevisto ou impedimento para a realização da atividade, o analista deve informar ao Líder da Mudança para que uma decisão seja tomada.

É importante também indicar adequadamente informações e a conclusão da sua atividade para o bom andamento da RDM. Além da aplicação correta do conhecimento técnico, a comunicação entre os analistas, responsável técnico e o Líder da Mudança é crucial para o seu sucesso.

19. Informar sobre a conclusão da RDM

Quando a última atividade técnica for executada ou seja impossível dar continuidade no plano de implementação, o analista executor deve comunicar ao Líder da Mudança. Neste ponto, o Líder da Mudança deve então determinar se a RDM atingiu o seu objetivo ou não. Se necessário, solicitar esta análise do requisitante. Caso a RDM tenha sido mal sucedida, o Líder da Mudança também deve decidir se o Plano de Remediação é necessário.

20. Executar atividades de remediação

Esta atividade só é mandatória caso o Líder da Mudança tenha decidido que o Plano de Remediação é necessário para o restabelecimento do ambiente operacional. A sua execução segue os mesmos princípios da execução das atividades do Plano de Implementação da RDM.

21. Informar sobre a conclusão da remediação

Ao final da execução do Plano de Remediação, o analista deve informar ao Líder da Mudança que todas as atividades foram executadas. A verificação do funcionamento do ambiente afetado na mudança deve ser realizada para garantir que o serviço foi disponibilizado adequadamente.

22. Realizar a revisão pos-implementação

Ao concluir todas as atividades do Plano de Implementação ou do Plano de Remediação, o último analista executor deve indicar que a RDM foi concluída e ela passa ao status de "Executada". O Líder da Mudança deve, então, executar a revisão sobre os resultados alcançados pela RDM.

Deve-se verificar, também, se houve efeitos colaterais, como incidentes ou alarmes não previstos. Nesse caso, os incidentes devem ser tratados e relacionados com a RDM.

O Líder da Mudança tem um prazo de 2 dias para escolher o substatus apropriado para a RDM: "Executada com sucesso", "Executada com falha", "Remediação executada". E por fim, atualizar se necessário, os itens de configuração envolvidos.

Caso o prazo tenha expirado, sem que uma revisão tenha sido concluída, tanto o líder da mudança, como o Gerente de Mudanças, recebem uma mensagem eletrônica alertando para a necessidade de se concluir a revisão.

23. Encerrar a RDM

Depois que a revisão dos resultados da mudança RDM for concluída, ela será automaticamente encerrada.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**Matriz de responsabilidade das atividades do processo**

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultor
I	Informado

Papéis / Atividades	Gerente de Mudanças	Comitê Consultivo de Mudanças	Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais	Responsável Técnico	Analista executor	Requisitante	Líder da Mudança
Abrir a RDM	I						A/R
Planejar a RDM	I			C	C	C	A/R
Definir atividades técnicas da RDM				A/R	R		C/I
Registrar o planejamento na RDM				A/R	C		I
Validar o planejamento				C	C		A/R
Categorizar a RDM							A/R
Avaliar e validar a RDM	A/R	R	R	C			C
Aprovar e Autorizar a execução da RDM	A/R	R	R	C			C/I
Comunicar sobre a programação de mudanças	A/R			I	I	I	I
Coordenar a execução da RDM	I			C	C		A/R
Executar atividades				A/R	R		I
Informar sobre a conclusão da RDM	I			A/R	R		I
Executar atividades de remediação				A/R	R		I
Informar sobre a conclusão da remediação	I			A/R	R		I
Realizar a revisão pós-implementação	I			C	C	C/I	A/R
Encerrar a RDM	I					I	A/R
Promover ações de melhoria no processo	A/R						
Reportar sobre os resultados do processo	A/R						