



JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

TERMO DE REFERÊNCIA N. 0265286/CJF

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (Resolução CNJ n. 182, art. 18, § 3o, I)

GRUPO 1: 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 nível (remoto), **de 2º nível (presencial) e serviço de sustentação da central de serviços**, no modelo de alocação de postos de trabalho vinculado a resultado, conforme tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	DETALHAMENTO	MÉTRICA	QUANTITATIVO ESTIMADO
1	1.1	Serviço de supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	Profissional	1 (um)
	1.2	Serviço de gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	Profissional	1 (um)
	1.3	Serviço de atendimento Remoto	Profissional	4 (quatro)
	1.4	Serviço de atendimento Presencial	Profissional	5 (cinco)
	1.5	Serviço de sustentação da central de serviços	Profissional	1 (um)

Conjuntamente, compõem este Termo de Referência os seguintes **Anexos**, com a identificação a qual GRUPO da licitação possui relação:

- a) Anexo I – Especificação Técnica dos Postos de Trabalho
- b) Anexo II – Dos Perfis dos Profissionais para a Execução dos Serviços
- c) Anexo III – Níveis Mínimos de Serviço
- d) Anexo IV – Planilha de Composição de Custos
- e) Anexo V – Detalhamento do Ambiente Tecnológico do CJF
- f) Anexo VI – Modelo de Declarações
- g) Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas
- h) Anexo VIII – Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços
- i) Anexo IX – Termo de Confidencialidade

1.9. Natureza do Objeto a Ser Contratado (art. 18, § 3º, II, “H”)

O objeto da presente contratação pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais de mercado. Desta forma, entendemos que o objeto desta contratação é classificado como serviço comum para fins do disposto no parágrafo único, art. 1º da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade Pregão, preferencialmente na forma eletrônica.

Os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum para fins do disposto no Art. 4º do Decreto nº 10.024/2019.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 3º, II)

2.0. Motivação da Contratação (art. 18, § 3º, II, “A”)

Os processos e fluxos de trabalho do CJF se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de Tecnologia da Informação (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 ela 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 de TI do Conselho.

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

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 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 (*desktops*).

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, tem definido estratégias tecnológicas no sentido de 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), o Sistema de Assistência Judiciária Gratuita (AJG), entre outros.

Por outro lado, o volume das atribuições conferidas à SUTEC é flagrantemente desproporcional ao quadro de servidores da subsecretaria. Para suprir esse déficit operacional é necessária a terceirização dos serviços operacionais, permanecendo sob a responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão, fiscalização e planejamento, as quais são 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. A terceirização deste tipo de serviço 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”.

Neste âmbito, a SUTEC 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 às 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 e prover alta disponibilidade do ambiente computacional a todos seus usuários.

Além disso, atualmente, a SUTEC é gestora de mais de 20 contratos e está atuando na elaboração de diversos projetos de contratação. A força de trabalho é composta apenas pelo seu Subsecretário, três Chefes de Seção e três servidores. 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 as atividades operacionais são realizadas pelas equipes de prestadores de serviço.

O serviço terceirizado de Service Desk (atendimento ao 1º e 2º nível), objeto da presente contratação, é atualmente coberto pelo Contrato n. 23/2016-CJF, cuja vigência findará no dia 06 de dezembro de 2021, não cabendo prorrogação.

Ante o exposto, considerando a importância do serviço de suporte aos usuários de TI do CJF, aliado à 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.

2.1. Objetivos a Serem Alcançados (art. 18, § 3o, II, “b”)

A presente contratação tem por objetivo a prestação continuada do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) e ao ambiente tecnológico do Conselho da Justiça Federal - CJF, de forma a aplicar as boas práticas do framework ITIL v3 e, por conseguinte, melhorar a percepção dos usuários internos e externos quanto à qualidade da entrega dos serviços de TI.

A contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de Service Desk e tem por objetivo prover os usuários com um ponto único de contato, por meio de uma central de serviços, sendo vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientada à qualidade dos serviços prestados, com a promoção de recursos suficientes e adequados às atividades do CJF.

A principal missão da Central de Serviços de TI é prover o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto às áreas de negócios causados por falhas de TI, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TI pertencentes ao CJF.

2.2. Benefícios Diretos e Indiretos (art. 18, § 3º, II, “c”)

Prevê-se os seguintes benefícios, diretos e indiretos, a serem alcançados com os serviços prestados com a presente contratação:

- 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 do CONTRATANTE, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e prioridades acordados;
- Manutenção da base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do CONTRATANTE;
- Aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços (usuários e equipe técnica);
- Melhoria da disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais;
- Definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho;
- Garantia da identificação dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

2.3. Alinhamento entre a Contratação e o Plano Estratégico Institucional e/ou de TIC (art. 18, § 3º, II, “d”)

Esta contratação está alinhada aos objetivos estratégicos traçados no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal (PETI-JF 2021/2026) e metas definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CJF (PDTI 2021-2023) conforme apresentado a seguir:

Conforme PETI-JF 2021/2026, essa contratação está alinhada ao macro desafio do Poder Judiciário “Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados” e com os

seguintes temas estratégicos:

Objetivos estratégicos:

- Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal;
- Aperfeiçoar a governança de TI na Justiça Federal;
- Assegurar a atuação sistêmica da TI na Justiça Federal;
- Promover e fortalecer a segurança da informação digital na JF.

Missão:

- Propor e garantir serviços de Tecnologia da Informação efetivos e sustentáveis para o aprimoramento da função institucional da Justiça Federal.

Visão:

- Ser protagonista da transformação digital na Justiça Federal, consolidando-se como sua parceira estratégica na busca da excelência e da inovação.

Conforme PDTI-CJF 2021/2023, essa contratação está alinhada às seguintes diretrizes e iniciativas estratégicas:

Diretrizes:

- Padrões metodológicos para o desenvolvimento de *softwares*, gestão de projetos e governança de TI dentre outros;
- Economicidade, uniformidade, compatibilidade e interoperabilidade mediante a adoção de procedimentos comuns e colaborativos entre os órgãos integrantes do Sistema de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - SIJUS, para aquisição e instalação de *hardwares* e redes de comunicação de dados, desenvolvimento e instalação de *softwares* e quaisquer outras ações de TI;
- Inovar na busca de soluções visando racionalizar o uso de recursos orçamentários, otimizar esforços e maximizar a entrega de sistemas e serviços;
- Política de investimentos em relação aos *hardwares*, redes de comunicação de dados e *softwares*, observada a segurança da informação, a uniformidade, a compatibilidade e a interoperabilidade em toda a Justiça Federal.

Iniciativas:

- Ampliar a capacidade operacional da STI;

2.4. Referência aos Estudos Preliminares (art. 18, § 3º, II, “e”)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) e os Estudos Preliminares da Solução de TIC (ETP), acostadas ao processo SEI n. 0004099-90.2020.4.90.8000.

2.5. Relação entre a Demanda Prevista e a Quantidade de Bens e/ou Serviços a Serem Contratados (art. 18, § 3º, II, “f”)

2.5.1. DEMANDA E QUANTIDADE

Atualmente, o serviço de atendimento contratado é composto de 6 torres de serviço, as quais são:

- Serviço de Suporte à Administração do Atendimento Remoto e Presencial (Responsável Técnico);
- Serviço especializado em ITIL;

- c) Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica;
- d) Serviço (solução) de Gestão da Central de Serviços de TI;
- e) Serviço de atendimento Remoto;
- f) Serviço de atendimento Presencial.

Como o CJF centraliza os sistemas nacionais, além do atendimento interno, há a prestação de suporte aos órgãos da Justiça Federal. Assim, para cada novo sistema criado ou modificado, surgem novas dúvidas, solicitações de cadastramento e comunicação de incidentes, tanto de usuários internos quanto externos. Ou seja, a cada acréscimo de sistema ao portfólio do CJF, crescem também as demandas para atendimento aos usuários. Com isso, temos um aumento na quantidade de abertura de chamados na central de atendimento da STI, o que requer a implantação de metodologias consistentes para gerenciamento de serviços de TI e equipe profissional qualificada para a resolução dos incidentes.

Soma-se a isto a necessidade de prestação de apoio aos eventos realizados pelo CJF, tais como a Sessão da TNU e do Colegiado, os quais demandam testes prévios do ambiente e acompanhamento presencial e remoto dos eventos.

Pelo exposto, considerando o serviço prestado no contrato atualmente vigente e a demanda interna e externa por serviços de TI, tem-se a seguinte estimativa da 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 NO MODELO DE ALOCAÇÃO DE POSTOS DE TRABALHO VINCULADO A RESULTADO	QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS
Supervisor das Equipes de Atendimento Remoto e Presencial (Responsável Técnico)	1 (um)
Gestão de Incidentes, Requisições de Serviço e Documentação Técnica	1 (um)
Atendimento Remoto	4 (quatro)
Atendimento Presencial	5 (cinco)
Sustentação da Central de Serviços	1 (um)

Observação: Justifica-se 04 (quatro) profissionais de atendimento remoto, considerando a necessidade de manter sempre uma dupla de profissionais para cobrir o turno das 7h às 20h. No caso do atendimento presencial, justifica-se 05 (cinco) profissionais, pois além de manter uma dupla de profissionais para cobrir todo o turno, precisará de reforço da equipe para prestar suporte técnico aos eventos realizados pelo CJF.

Quanto ao serviço de sustentação da Central de Serviços, este profissional será responsável pela customização e sustentação da solução baseada em software livre de gerenciamento de serviços de TI que será utilizado pelo CJF. O quadro a seguir detalha os quantitativos de chamados e incidentes tratados pelo atual serviço de sustentação da Central de Serviços:

Solicitações relativas à Central de Serviços	Quantidade
2020	72
jul	11

Incidentes relativos à Central de Serviços	Quantidade
2020	28
jul	1

ago	14
set	10
out	15
nov	18
dez	4
2021	45
jan	8
fev	3
mar	9
abr	4
mai	10
jun	2
jul	3
ago	6
Total Geral	117

ago	8
set	6
out	5
nov	6
dez	2
2021	26
jan	2
fev	3
mar	1
abr	2
mai	7
jun	4
jul	3
ago	4
Total Geral	54

Quadro resumo da jornada de prestação dos serviços:

SERVIÇO	PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PARA EFEITO DE MONTAGEM DE ESCALA DE HORÁRIO
Supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	Segunda a sexta-feira das 9h às 18h, com 01 hora de intervalo para o almoço, sendo obrigatório de forma presencial.
Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, com 01 hora de intervalo para o almoço, sendo obrigatório de forma presencial.
Atendimento Remoto	Segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e atuando no mínimo com equipe em dupla durante todo o período.
Atendimento Presencial	Segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, sendo obrigatório de forma presencial e atuando no mínimo com equipe em dupla durante todo o período.
Sustentação da Central de Serviços	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, com 01 hora de intervalo para o almoço, sendo obrigatório de forma presencial.

Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a licitante deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, para cada profissional alocado nas equipes de prestação de serviços com mão de obra residente no CJF:

SERVIÇO	VALOR MÍNIMO DE REFERÊNCIA/SALÁRIO BASE – SEM ENCARGOS
Supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	R\$ 4.831,58
Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	R\$ 3.511,21

Atendimento Remoto	R\$ 2.279,35
Atendimento Presencial	R\$ 2.937,99
Sustentação da Central de Serviços	R\$ 3.511,21

Os valores acima tomaram por base o contrato atual do CJF e estão compatíveis com a média dos salários propostos em contratações públicas similares. Foram utilizados como parâmetro os seguintes contratos/editais: Contrato n. 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça; Contrato n. 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso; o PE-053/2020 do Tribunal de Contas da União e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

Os serviços que serão prestados no CJF guardam forte similaridade com os serviços prestados nos contratos citados acima.

Por este motivo pretende-se manter uma equipe com remuneração compatível com a complexidade dos serviços, natureza dos clientes e capacitação técnica exigida.

2.6. Análise de Mercado / Estimativa de Preço (art. 18, § 3º, II, “g”)

A análise de mercado foi elaborada nos Estudos Preliminares (Análise de Viabilidade) e constatou-se que a solução abarcando Níveis Mínimos de Serviço – NMS apresenta mais elementos que justifiquem a sua escolha como solução mais vantajosa para a administração.

O valor estimado para a contratação é de R\$89.153,38/mês

2.7. Dos Critérios de Sustentabilidade

A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos de segurança e proteção individual que se fizerem necessários para a execução dos serviços, conforme disposto no art. 6º, inciso IV, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01, de 19 de janeiro de 2010

A CONTRATADA deverá no tocante às tecnologias assistivas, quando couber, observar o disposto nos arts. 3º, 7º e 14 da Resolução CNJ n. 230, de 22 de junho de 2016.

A CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade e ao Manual de Sustentabilidade, instituído pela Portaria CJF n. 323, de 14 de agosto de 2020.

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

2.8. Conformidade Técnica e Legal (art. 18, § 3o, II, “I”)

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

- **Lei 8.666/1993**, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- **Lei 10.520/2002**, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

- **Decreto n. 3.555/2000**, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- **Decreto n. 10.024/2019**, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- **Resolução n. 182/2013-CNJ**, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação pelos órgãos do Poder Judiciário;
- **Instrução Normativa n. 07/2018-ME**, altera a IN n. 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- **Resolução n. 279/2013-CJF**, que dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus;
- **Resolução n. 169/2013 – CNJ**, que dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e suas alterações (Resolução n. 301/2019 – CNJ, Resolução n. 248/2018 – CNJ e Resolução n. 183/2013 – CNJ).
- **Portaria n. 62/2021 – CJF**, que dispõe sobre as etapas do planejamento da contratação, para aquisição de bens e contratações de serviços sob o regime de execução indireta, no âmbito do Conselho da Justiça Federal.

2.9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução de TIC (art. 18, § 3º, II, “i”)

O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI que compõe o objeto: serviço de suporte remoto e presencial, de sustentação da ferramenta da central de serviços e de supervisão das equipes, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente.

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

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

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

É importante também, se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, nos autos do Acórdão n. 1916/2009 – Plenário, sob a matéria:

“15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, in verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).”

Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do CJF na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CJF.

3. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR (art. 18, § 3º, II, “j”)

3.0. Forma de Adjudicação do Objeto

A Adjudicação será por **MENOR PREÇO GLOBAL**, não sendo viável o parcelamento sem prejudicar a exequibilidade da efetiva integração entre os itens que compõem o grupo, permitindo o atingimento dos objetivos esperados para o objeto da licitação.

3.1. Modalidade e Tipo de Licitação

Classifica-se o serviço a ser fornecido como comum, conforme Acórdão 2.471/2008-TCU-Plenário, assim definida a forma de seleção do fornecedor como **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**.

3.2. Critérios de Qualificação Técnica e aceitação da proposta para Habilitação

3.2.1. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar declaração da licitante de ciência de que o CJF realizará o contingenciamento das obrigações trabalhistas, conforme previsto na IN CJF nº 01/2013 (2016) e na Resolução CNJ n. 169/2013, com redação alterada pela Resolução n. 301/2019, nos termos estabelecidos na cláusula da minuta do contrato;

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

- a) Prestou serviços de atendimento e suporte técnico com equipe composta por pelo menos 5 (cinco) profissionais, distribuídos por ao menos 2 (dois) postos de trabalho **distintos: suporte remoto e suporte presencial**, no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk), baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento por telefone e com o uso de ferramenta corporativa de gerenciamento de serviços de TI - ITSM;
- b) Serviço de atendimento de Primeiro Nível (Remoto) para, pelo menos, 200 clientes, pertencentes a um mesmo contrato;
- c) Serviço de atendimento de Segundo Nível (Presencial) em ambiente com pelo menos 250 estações de trabalho conectadas em rede, pertencentes a um mesmo contrato;
- d) Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e Office) para ambientes de rede com pelo menos 250 estações cliente, pertencentes a um mesmo contrato;

Justificativa: a exigência de atestado de capacidade técnica tem o objetivo de comprovar a aptidão da empresa no desempenho de atividade nos termos do objeto da licitação, uma vez que os serviços exigidos são imprescindíveis para o bom funcionamento da unidade de TI do CJF.

3.2.3. 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;

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

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

3.2.6. Os atestados deverão ser válidos e conter informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados;

3.3. Vistoria

3.3.1. A LICITANTE, caso julgue conveniente para o correto dimensionamento e cumprimento das obrigações, poderá realizar uma vistoria nas instalações físicas do CONTRATANTE para tomar conhecimento do parque tecnológico e 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:

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

- c) A vistoria deverá ser realizada em **até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas** da abertura do processo licitatório;
- d) A vistoria deverá ser realizada no edifício-sede do Conselho da Justiça Federal (CJF), localizado no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF.

4. FORMA DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 18, § 3º, III)

4.1. Vigência

4.1.1. O Contrato terá vigência de:

a) **Até 60 (sessenta) dias**, contados da assinatura do contrato, para as etapas de transição entre os contratos, apresentação dos profissionais, inserção e aceitação do serviço;

b) **30 (trinta) meses**, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, referente a efetiva prestação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), podendo ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

4.1.2. O período inicial de 60 (dias) meses destina-se à realização das etapas de transição da antiga para a nova empresa, apresentação dos profissionais alocados e aceitação do serviço. Neste período a CONTRATADA não fará jus a nenhum faturamento.

4.1.3. O período de 30 (trinta) meses contínuos para execução dos serviços se dá, sobretudo para que a contratação seja atrativa pelo mercado, favorecendo a Administração em termos de economicidade e ampliação da competitividade. Um período maior de vigência estendido minimiza o risco para o CONTRATANTE a cada processo de transição contratual, visto que os profissionais apesar de possuírem a expertise técnica já no início da vigência, necessitam de um tempo maior para assimilar a cultura e os valores do órgão, conhecendo em profundidade a cadeia de valor organizacional. Deve-se considerar ainda que os serviços solicitados são imprescindíveis ao bom funcionamento das atividades da STI, sendo uma prestação auxiliar e necessária à Administração no desempenho de suas funções. Tais serviços, se paralisados, podem pôr em risco a continuidade das atividades do CJF.

4.1.4. Caso ocorra a prorrogação da vigência do contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei n.º 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida renovação da garantia contratual prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se como base o valor atualizado do Contrato.

4.2. Deveres e Responsabilidades do Contratante

- 4.2.1. O CJF deverá nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos para acompanhar a execução do contrato durante toda sua vigência, os quais se tornarão responsáveis por garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais e seus elementos integrantes;
- 4.2.2. 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 Mínimos de Serviço estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento seguindo os procedimentos internos do CJF;
- 4.2.3. O CJF deverá nomear um Fiscal Administrativo do contrato que irá fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, 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;
- 4.2.4. Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido as normas do CJF, ainda que em parte, dos itens indicados no **item 4.3 – Deveres e responsabilidade da CONTRATADA**;
- 4.2.5. Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados;
- 4.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto;
- 4.2.7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato;
- 4.2.8. Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- 4.2.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 4.2.10. Avaliar mensalmente o Relatório Gerencial de serviços, observando os indicadores e metas dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados;
- 4.2.11. 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;
- 4.2.12. Fornecer normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CJF para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais;

4.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

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

4.3.1. REQUISITOS INTERNOS

1. A CONTRATADA deverá atender aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no **Anexo III** deste Termo de Referência.
2. Os serviços contidos no objeto deste Termo de Referência na modalidade presencial devem ser prestados nas dependências do edifício-sede do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências do edifício da Gráfica, nos casos em que o CJF julgar conveniente. Os edifícios supracitados localizam-se nos seguintes endereços:
 - a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;
 - b) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;
3. Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos da metodologia ITILv3 definidos pelo CONTRATANTE;
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 proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;
5. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CJF acerca das soluções implementadas durante a vigência do contrato.
6. Os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato incluindo documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas de internet e intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação pertencerão ao CJF, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.
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;
8. Para a prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA deverá operar, parametrizar, customizar e sustentar a ferramenta da Central de Serviços do CONTRATANTE baseada no software OTRS – Open Source Ticket Request System;
9. Os serviços deverão ser executados por profissionais habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, conforme os requisitos específicos de cada perfil profissional descritos no **Anexo II**;
10. Apresentar até o **3º (terceiro) dia útil de cada mês** a relação dos profissionais que estarão disponíveis para a prestação dos serviços no mês corrente e em qual serviço do contrato estão alocados;
11. Formalizar ao CONTRATANTE a substituição de profissional, antes de efetivá-la;
12. Não permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse do CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada

pelo órgão fiscalizador;

13. Não permitir a presença de profissionais sem uniforme ou com uniforme profissional sujo, manchadas ou mal apresentado, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador;
14. Manter e/ou alocar profissionais com a capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária;
15. Substituir, a pedido do CONTRATANTE profissional que se conduza de modo inconveniente e/ou que não respeite as normas do CJF e/ou que não atenda às necessidades;
16. Não permitir que o Responsável Técnico se ausente do local de prestação do serviço sem conhecimento do CONTRATANTE, salvo por motivo previsto em lei trabalhista;
17. Comunicar formalmente ao CONTRATANTE sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço ao CJF), ainda que esteja de aviso prévio;
18. A CONTRATADA não pode suspender ou interromper os serviços solicitados sem comunicação prévia ao CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior;
19. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
20. As atividades de suporte deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE;
21. As atividades que não possuam rotinas e procedimentos definidos deverão ser documentadas após a sua realização como condição para aceitação do serviço;
22. Elaborar Relatório Gerencial de serviços, apresentando-o ao Gestor e Fiscais do Contrato, até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, devendo constar, minimamente, as seguintes informações:
 - a) Os indicadores e **Níveis Mínimos de Serviço alcançados em relação ao previsto no Anexo III;**
 - b) Painel de volumetria de chamados (**requisições de serviço, incidentes e ordem de serviço exclusivas**) **divididos por grupos solucionadores e responsáveis, demonstrando graficamente a evolução destas informações;**
23. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço;
24. Indicar formalmente, no **prazo de até 5 (cinco) dias corridos** a partir da emissão pelo CONTRATANTE da Ordem de Serviço de Transição – OST, profissional identificado como **PREPOSTO** do contrato, que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual e para a gestão administrativa do contrato.
25. 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.
 - f) Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
 - g) É papel do PREPOSTO do contrato fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
26. Dar conhecimento e fiscalizar seus profissionais quanto ao controle de acesso, a circulação e a permanência de pessoas no Conselho da Justiça Federal, conforme determinado na Portaria Ministro Presidente nº 34 de 02/02/2017 ou norma que vier a sucedê-la;
27. 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;
28. 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;
29. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;
30. 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;
31. 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;
32. Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e idoneidade moral destes;
33. Manter os seus profissionais qualificados e certificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato;

34. Alocar no serviço de SUPERVISÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL um funcionário capacitado, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe para a execução dos respectivos atividades:
- a) Conhecer o parque tecnológico 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) Estar disponível presencialmente nas dependências do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário de 9 horas às 19 horas, e acessível em qualquer outro horário.
35. A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com **pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência** sobre a substituição do RESPONSÁVEL TÉCNICO em caso de afastamento previsível, como férias.
36. Durante toda a vigência do contrato, os serviços deverão ser realizados por profissionais com as competências e certificações mínimas de acordo com o **Anexo II**, 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;
37. Refazer todos os serviços (dentro dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos) 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;
38. 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.
39. **A CONTRATADA** deverá 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**;
40. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;
41. Permitir auditoria pelo CONTRATANTE, ou terceiro por ele designado, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;
42. 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, de acordo com o cronograma do **Anexo VIII**;
43. Os serviços deverão ser prestados nas dependências do CJF, conforme endereços especificados no **Item 4.13 – Local de Execução dos Serviços**, de segunda a sexta-feira, das 07 horas às 20 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais

do CJF, com exceção do serviço de atendimento remoto, que deverá ser prestado conforme descrito no **Anexo I**. Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar o serviço em endereços de autoridades associadas ao CJF e fora do horário de expediente, inclusive finais de semana, principalmente para suportar às sessões de julgamento da TNU bem como do Conselho, realizadas mensalmente. Portanto a CONTRATADA já deverá prever esta situação em sua composição de custo, sem ônus adicionais ao CJF. Todos os serviços de atendimento remoto e presencial são considerados de natureza contínua.

44. Durante as férias regulamentares dos profissionais alocados nos serviços do contrato, a CONTRATADA deverá repor o profissional por outro de mesma qualificação profissional, sendo mantidos todos os requisitos de dimensionamento de equipe, prazos de atendimento das requisições, Níveis Mínimos de Serviço bem como o perfil dos profissionais alocados no contrato.
45. Nas situações em que a CONTRATADA por suas próprias razões (férias, licenças, afastamentos etc.), ou a pedido do CONTRATANTE, promova o afastamento de qualquer profissional alocado na prestação dos serviços, fará jus ao desconto na fatura mensal do serviço pelo CONTRATANTE. O desconto será proporcional aos dias de afastamento da prestação dos serviços, calculado com base no valor atualizado do posto de trabalho informado nas planilhas de formação de custo de mão de obra. O CONTRATANTE poderá utilizar quaisquer registros lógico do ambiente de TI, bem como do sistema de controle de acesso às dependências do local de prestação dos serviços visando a validação do afastamento identificado.

4.3.2. REQUISITOS EXTERNOS

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;
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. 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;
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;
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;
6. Manter as condições expostas no **item 4.3.1**, o que poderá ser verificado constantemente durante a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;
7. Responsabilizar-se pela manutenção da limpeza, organização e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
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;

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;
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;
11. Manter durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;
12. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;
13. Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
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;
15. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
16. 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;
17. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
18. A CONTRATADA que prestará os serviços deverá assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do **Anexo VI**;
19. 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, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
20. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
21. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação, inclusive 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;
22. 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;

4.4. Prazo e Execução dos Serviços

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste termo, de acordo com os cronogramas apresentados no **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**;

- 4.4.2. Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidades. 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;
- 4.4.3. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos 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 Mínimos de Serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao CONTRATANTE;
- 4.4.4. Em até 5 (cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato, será emitida Ordem de Serviço de Transição – OST, com o objetivo de viabilizar a Transição Inicial dos Serviços, conforme prazos definidos no Anexo VIII.
- 4.4.5. Em até 5 (cinco) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST deverá ocorrer a apresentação pela CONTRATADA do PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) e do PREPOSTO do contrato.
- 4.4.6. O PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) deverá contemplar a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa da operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) do CJF, antes do início da prestação dos serviços, ou seja, detalhar a FASE DE TRANSIÇÃO entre o contrato antigo e novo contrato, que é o período entre a assinatura do contrato e início oficial da prestação dos serviços.
- 4.4.7. 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 dos profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE;
- 4.4.8. Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar atentamente à qualificação exigida, conforme **Anexo II – Dos Perfis Profissionais para a Execução dos Serviços**. Caso a documentação não atenda às exigências, a CONTRATADA deverá apresentar documentação de um novo profissional que atenda as exigências, dentro do prazo estabelecido no **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**, antes do início das atividades;
- 4.4.9. A documentação a ser apresentada para cada profissional deverá contemplar:
- 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 à anterior;
- e) A certificação exigida deve estar válida;

4.4.10. A CONTRATADA deverá concluir **no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos** a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST a inserção dos profissionais alocados no contrato, desde que não haja pendências apontadas pelo CONTRATANTE, quando será emitido o Termo de Recebimento Definitivo – TRD; caracterizando o início oficial da prestação dos serviços;

4.4.11. A CONTRATADA deverá concluir **no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos** a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST o fornecimento de 2 (dois) conjuntos completos de uniforme para cada profissional, conforme especificações e detalhamento descrito no **Item 4 do Anexo I**;

4.4.12. A prestação dos serviços deverá seguir o Cronograma de Atividade, conforme **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**;

4.4.13. O período inicial de 90 (noventa) dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, 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-á efetivamente 75% (setenta e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do **Anexo VII** para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;
- d) Após 90 (noventa) dias: aplicar-se-ão integralmente os pontos previstos na tabela do **Anexo VII** para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido.

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

4.4.15. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada;

4.4.16. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição 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;

- 4.4.17. 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;
- 4.4.18. Sempre que o CONTRATANTE implementar novas tecnologias ou atualizar a versão das tecnologias já existentes, irá comunicar a CONTRATADA que terá 6 (seis) meses para atualizar a certificação dos seus profissionais;
- 4.4.19. Em conformidade com a IN CJF nº 01/2016 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 da contratada. O registro do ponto neste sistema será obrigatório para todos os funcionários da contratada que prestarem serviço nas dependências do Conselho;
- 4.4.20. 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.

4.5. Procedimentos Detalhados

4.5.1. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDA:

1. Os serviços deverão ser executados somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização pelo CONTRATANTE;
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.
PERIODICIDADE: emitida no momento em que iniciar a transição contratual.
 - 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.
PERIODICIDADE: emitida mensalmente.
 - c) **EXCLUSIVA:** atividades de natureza não contínua, emitidas a partir da demanda do CONTRATANTE, quando o prazo estimado de execução da atividade for superior ao NMS contratado.
PERIODICIDADE: emitida por demanda.
3. Plano de execução das atividades para ordem de serviço exclusiva:
 - a) Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução do que o NMS contratual, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas.
 - b) O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do

CJF.

- c) Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CJF.
- d) O CJF deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CJF aprove o plano.
- e) O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.
- f) Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta da central de serviços.

4.5.2. NAS ORDENS DE SERVIÇOS DEVERÃO CONSTAR:

- a) Número de controle: em ordem sequencial, separado por vigência;
- 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.

4.5.3. ATESTAÇÃO TÉCNICA:

1. As ordens de serviço rotineiras e exclusivas serão encerradas quando os objetivos propostos forem atingidos, sendo atestada pelo fiscal técnico e gestor do CONTRATANTE;
2. Cada requisição de serviço será considerada encerrada e aceita caso não seja reaberta pelo CONTRATANTE no prazo de até 72 (setenta e duas) horas corridas, após a CONTRATADA informar sua conclusão;

4.5.4. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS:

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).
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.
3. 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 inspecionará, então, os “componentes de transição” e proverá um “*checklist*” para garantir uma transição tranquila;
 - c) O CJF irá, então, providenciar à CONTRATADA uma averiguação do “*checklist*” e dos potenciais riscos identificados, a fim de aprovar formalmente o documento;
 - d) A contratada irá executar uma inspeção final nos materiais e nas informações;
 - e) O CONTRATANTE deverá conduzir um programa de comunicação durante a fase de transição, direcionado aos interessados envolvidos no processo (ex: outros provedores, empregados, usuários, provedores etc.). O CJF pode, a qualquer momento, solicitar apoio da CONTRATADA para suportar esta atividade;
 - f) Durante o processo de transição, ocorrerão reuniões periódicas da equipe de transição com o CJF.
 - g) O Plano de Transição deve ser entregue no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST.
4. Para conduzir o PROCESSO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS, a CONTRATADA deve disponibilizar, sem ônus ao CONTRATANTE, equipe liderada por pelo menos 1 (um) profissional com uma das seguintes certificações:
 - a) ITIL v3 Expert;
 - b) Profissional especialista em Gerenciamento de Projetos, certificado PMP - *Project Management Professional*.
5. Os profissionais de transição deverão ser apresentados no momento da reunião inicial, que ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST.
6. A equipe que conduzirá a transição deverá permanecer disponível durante o período de 30 (trinta) dias após a emissão da Termo de Recebimento Definitivo - TRD, considerado como PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS;

4.6. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Níveis Mínimos de Serviço 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.

Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço estão detalhados no **Anexo III – Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.

4.7. Transferência de Conhecimento

- 4.7.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE;
- 4.7.2. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;
- 4.7.3. A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados;
- 4.7.4. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE;
- 4.7.5. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;
- 4.7.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 4.7.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
 - a) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
 - b) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, das atividades de transferência do conhecimento.

4.8. Qualificação Técnica dos Profissionais

Este tópico encontra-se discriminado no **Anexo II – Dos Perfis Profissionais para a Execução dos Serviços**.

4.9. Gestão e Fiscalização do Contrato

4.9.1. A autoridade competente designará a equipe de gestão e fiscalização do contrato com as seguintes atribuições:

- a) **GESTOR DO CONTRATO:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual.
- b) **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- c) **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO:** servidor representante da Área Administrativa para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, tais como a verificação de regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento. Também cabe ao representante da Área Administrativa, conforme definido na IN CJF nº 01/2016, 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.
- d) **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução

4.10. Forma de Recebimento Provisório e Definitivo do Objeto

4.10.1. O CONTRATANTE fará a emissão do Termo de Recebimento Provisório – TRP no prazo de até 5 (cinco) dias contados do momento que a CONTRATADA formalizar a conclusão das seguintes atividades:

- a) Credenciar Preposto do contrato;
- b) Apresentar Equipe de Transição dos Serviços;
- c) Apresentar profissional que irá prestar o serviço de Supervisão das equipes de suporte remoto e presencial – Responsável Técnico;
- d) Apresentar o Plano de Operacionalização dos Serviços - POS;
- e) Apresentar a documentação comprobatória completa dos profissionais alocados na prestação dos serviços: documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência profissional, qualificações e certificações exigidas para cada TORRE DE SERVIÇO DO CONTRATO;

4.10.2. O CONTRATANTE fará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD em até 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Serviço de Transição, nas seguintes condições:

- a) A equipe de fiscalização do contrato validar e homologar as informações e atividades relacionadas no Termo de Recebimento Provisório – TRP;
- b) A CONTRATADA concluir, sem pendências apontadas pelo CONTRATANTE, a apresentação e a inserção dos profissionais alocados nos serviços do contrato.

4.10.3. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD pelo CONTRATANTE formaliza o INÍCIO OFICIAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

4.10.4. O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

4.11. Local de Execução dos Serviços

4.11.1. Os serviços contidos no objeto deste Termo de Referência na modalidade presencial deverão ser prestados nas dependências do edifício-sede do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências do edifício da Gráfica, nos casos em que o CJF julgar conveniente. Os edifícios supracitados localizam-se nos seguintes endereços:

- a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;
- b) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;

4.12. Modelo de Remuneração (Glosas)

4.12.1. O não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência, independentemente das Sanções Administrativas previstas no Contrato, implicará em redutor na fatura mensal dos serviços.

4.12.2. A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços.

4.13. Faturamento e Forma de Pagamento

4.13.1. Os pagamentos serão devidos somente após a emissão do Termos de Recebimento Definitivo, conforme cronogramas constantes do **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**;

4.13.2. Os pagamentos serão efetuados mensalmente com a apresentação, pela CONTRATADA, do Relatórios Gerencial de serviços, quando serão contabilizados os serviços prestados e os pagamentos devidos;

4.13.3. O Relatório Gerencial deverá ser apresentado **até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente** à prestação do serviço, conforme **Item 4.3.1.15**;

4.13.4. O CONTRATANTE efetuará a análise do Relatórios Gerencial em **até 5 (cinco) dias úteis** do recebimento destes. Após manifestação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal de cobrança **em até 10 (dez) dias úteis** da manifestação;

4.13.5. Obedecendo a pontuação atribuída no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas** para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal a **cada 15 pontos**, limitada a glosa total ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal previsto em contrato, devendo o CONTRATANTE dar ciência à CONTRATADA sobre as razões que ensejaram o desconto, garantido o direito à ampla defesa;

- 4.13.6. A Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato ou equipe de fiscalização em até 5 (cinco) dias úteis, contados do seu recebimento, e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir do seu atesto, acompanhada do Relatórios Gerencial de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou Níveis Mínimos de Serviço exigidos; (Esse prazo pode ser estendido nos termos da alínea a do inciso XIV do art. 40 da Lei n. 8.666/1993);
- 4.13.7. 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;
- 4.13.8. Para os inadimplementos que não estão previstos no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas**, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido no **item 4.23 - Sanções Administrativas**;
- 4.13.9. 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.
- 4.13.10. 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 de Preço ao Consumidor Amplo - IPCA conhecido quando do faturamento, compreendido entre a data limite estipulado para pagamento e aquela em que se der o efetivo pagamento.
- 4.13.11. Deverá ser encaminhado mensalmente, em conjunto com a fatura:
- a) 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 e contracheques assinados pelos profissionais;
 - b) 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;
 - c) Comprovação do pagamento do 13º salário, quando for o caso;
 - d) 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;
 - e) Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) individualizada, referente ao mês anterior da prestação dos serviços;
 - f) Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP específica, em que conste como tomador o CJF, relativa ao mês anterior da prestação de serviço;
 - g) Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;
- 4.13.12. O prazo de pagamento será interrompido nos casos em que haja necessidade de regularização do documento fiscal, o que será devidamente apontado pelo CONTRATANTE.

4.13.13. Em conformidade com a IN CJF nº 01/2016 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 vinculada - 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.

- a) Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.
- b) 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 01/2016 e nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

4.13.14. Para fins de conformidade com a IN CJF nº 01/2016 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;

4.13.15. Os valores retidos na conta-depósito bloqueada para movimentação citados no **item 4.15.15** serão liberados na forma prevista na IN CJF nº 01/2016 e na Resolução CNJ 169/2013 e alterações.

4.13.16. A fim de cumprir o disposto no artigo 147 do Decreto-lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943 – Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (férias proporcionais), bem como o disposto no parágrafo único do artigo 1º do Decreto n. 57.155, de 3 de novembro de 1965 (13º proporcional), a Administração deverá reter integralmente a parcela relativa a estes encargos quando a prestação de serviços for igual ou superior a 15 dias.

4.14. Garantia Contratual

4.14.1. A CONTRATADA se compromete a apresentar garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, em **até 20 (vinte) dias corridos** contados da assinatura do contrato, em uma das modalidades de garantia previstas no art. 56 da Lei n. 8.666/1993.

4.14.2. A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos será devolvida à CONTRATADA, que disporá do prazo adicional improrrogável de **10 (dez) dias corridos** para a regularização da pendência, sem prejuízo da aplicação da penalidade cabível.

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

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

- c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA, quando couber.

4.15. Repactuação

- 4.15.1. O valor dos serviços executados mediante disponibilização de postos de trabalho (ANEXO IV – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS) poderá ser repactuado, observando as condições a seguir:
- 4.15.2. Caberá à CONTRATADA apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Secretaria de Relações do Trabalho - SRT do Ministério da Economia, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.
- 4.15.3. Para os fins previstos nesta cláusula, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.
- 4.15.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 4.15.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.
- 4.15.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
- 4.15.7. A proposta de repactuação, observado o disposto nesta cláusula, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.
- 4.15.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva da categoria até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subseqüente.
- 4.15.9. A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

- 4.15.10. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
 - b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;
 - c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma 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.
- 4.15.11. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 4.15.12. As repactuações 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.
- 4.15.13. 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.
- 4.15.14. 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 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.
- 4.15.15. O valor do aviso prévio trabalhado, referente ao término de vigência do contrato, corresponderá a sete dias não trabalhados, o que será representado pelo percentual de 23,33% ($7/30 \times 100$), para o período de 12 (doze) meses, ou seja 1,94 ao mês, a ser aplicado sobre a remuneração do profissional alocado no respectivo posto de trabalho, observada a legislação trabalhista, bem como a Lei n. 12.506, de 11 de outubro de 2010.
- 4.15.16. Após os primeiros 12 (doze) meses, no caso de renovação do ajuste, o percentual de 1,94 passará para o percentil de 0,194%, nos termos do Acórdão n. 1186/2017 TCU-Plenário, e a rubrica referentes à multa do aviso prévio trabalhado, já paga ou amortizada no primeiro ano da contratação, deverá ser eliminada como condição para a renovação.
- 4.15.17. Em decorrência da variação anual do Fator Acidentário de Prevenção - FAP (Decreto n. 6.957/2009), a CONTRATADA deverá apresentar, com o pedido de repactuação a documentação comprobatória acerca da alteração/manutenção da alíquota do FAP. **Reajuste** Os custos relativos a uniformes, demais insumos e dos serviços especializados poderão ser reajustados, decorridos 12 (doze) meses de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação

acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE.

4.15.18. Na primeira prorrogação de vigência, as partes observarão para que o percentual a ser aplicado não seja superior à variação acumulada, no período compreendido entre a data da apresentação da proposta e aquela em que se verificar o mês anterior ao aniversário da celebração do contrato, conforme estabelece a Lei n. 8.666/1993, art. 40, inciso XI.

4.15.19. Nas prorrogações seguintes, o reajuste será calculado considerando-se a variação acumulada dos 12 (doze) últimos meses anteriores ao aniversário do contrato.

4.15.20. Caso o índice estabelecido para delimitar o reajustamento dos preços seja extinto ou, de qualquer forma, não possa mais ser utilizado para esse fim, as partes desde já concordam que em substituição seja adotado o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

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

4.16. Do Contingenciamento de Encargos Trabalhistas

4.16.1. Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados conforme os percentuais abaixo, os quais incidirão sobre a remuneração mensal dos empregados alocados na execução do contrato.

Título	VARIAÇÃO RAT AJUSTADO 0,50% A 6,00%			
	EMPRESAS		SIMPLES	
Grupo A Módulo 2.2 – Da IN05/2017	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%
	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	3,49	3,49	3,49	3,49
Encargos a contingenciar	31,98	33,14	30,74	31,91
Taxa da conta corrente vinculada (inciso III artigo 2º IN) (**)				
Total a contingenciar				

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

(**) 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.

- 4.16.2. O contingenciamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da poupança pro rata die ou outro especificado no Acordo de Cooperação.
- 4.16.3. 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. O atraso na abertura da conta-depósito vinculada ensejará a aplicação de penalidade específica à empresa.
- 4.16.4. 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.
- 4.16.5. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.
- 4.16.6. 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.
- 4.16.7. As parcelas correspondentes a férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

4.17. Confidencialidade

- 4.17.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratante (**Anexo VI**), entregando o Termo assinado pelo representante legal da empresa.

4.18. Sanções Administrativas

- 4.18.1. O CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções: advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até cinco anos, de acordo com a Lei 10.520/2002, Decreto 10.024/2019 e Lei 8.666/1993, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

a) Advertência;

b) **MULTA MORATÓRIA** de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso da indicação de PREPOSTO, até o limite de 20% (vinte por cento);

- c) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso da apresentação do PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, até o limite de 20% (vinte por cento);
- d) MULTA MORATÓRIA de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso na apresentação da documentação comprobatória dos profissionais, de acordo com os perfis solicitados no **Anexo II**, até o limite de 20% (vinte por cento), configurando-se assim a INEXECUÇÃO TOTAL das obrigações assumidas;
- e) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, contados a partir do início da prestação oficial dos serviços, na conclusão da montagem da equipe de profissionais em pleno atendimento às exigências de perfil do **Anexo II**, até o limite de 20% (vinte por cento);
- f) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, pelo atraso a qualquer época em substituir, em até 2 (dois) dias úteis, profissional que não atenda às exigências de perfil do **Anexo II**, até o limite de 20% (vinte por cento);
- g) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso na apresentação do relatório gerencial mensal, até o limite de 20% (vinte por cento);
- h) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso decorrido em caso de descumprimento do prazo estabelecido na cláusula 4.16.2, referente à abertura da conta-depósito vinculada, até o limite de 20% (vinte por cento);
- i) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, a cada ocorrência, até o limite de 20% (vinte por cento), em que a CONTRATADA:
 - i. Substituir profissional (temporariamente ou definitivamente), sem comunicar previamente e formalmente ao CONTRATANTE;
 - ii. Profissional da CONTRATADA vier a causar, por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos ou aos dados do CONTRATANTE;
- j) MULTA MORATÓRIA no percentual correspondente a 1% (um por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da garantia contratual disposta no **item 4.17** deste Termo, no caso de atraso injustificado na sua entrega, até o limite de 30 (trinta) dias corridos;
- k) MULTA MORATÓRIA de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso/ocorrência decorrido, em caso de descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais previstas na execução do objeto, até o limite de 20% (vinte por cento).

4.18.2. MULTA COMPENSATÓRIA de 20% (vinte por cento) sobre o valor da prestação inadimplida, em caso de INEXECUÇÃO PARCIAL das obrigações contratuais;

4.18.3. MULTA COMPENSATÓRIA de 20% (vinte por cento) sobre o valor da prestação inadimplida, em caso de INEXECUÇÃO TOTAL das obrigações contratuais;

4.18.4. 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;

4.18.5. 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;

4.18.6. 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.

4.18.7. A inexecução total ou parcial do contrato poderá acarretar a sua rescisão, conforme previsto neste instrumento e nos arts. 77 a 80 da Lei n. 8.666/1993, bem como a incidência das consequências legais cabíveis, inclusive indenização por perdas e danos, eventualmente causados ao CONTRATANTE.

4.18.8. A não manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA ao longo da execução do Contrato, poderá ensejar a rescisão contratual unilateral pelo CONTRATANTE, após regular procedimento administrativo e garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, e ainda a aplicação de multa compensatória de 20% sobre o valor da prestação inadimplida.

4.18.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a CONTRATADA, na forma da lei.

O valor da multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos à CONTRATADA, recolhido mediante GRU, ou, ainda, cobrado judicialmente.



Autenticado eletronicamente por **Jefferson Colombo Barbosa Xavier, Subsecretário(a) - Subsecretaria de Infraestrutura e de Suporte Técnico**, em 24/09/2021, às 17:14, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Autenticado eletronicamente por **Paulo Vitor Caixeta Ferraz, Técnico Judiciário**, em 24/09/2021, às 17:25, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Autenticado eletronicamente por **Valeria Prado Arcirio de Oliveira Braga, Chefe - Seção de Atendimento e Suporte a Usuários**, em 24/09/2021, às 19:12, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cjf.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0265286** e o código CRC **678677B9**.



ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS POSTOS DE TRABALHO

SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS

1. REFERÊNCIA DO MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI (ITIL)

- 1.1. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 ou superior (*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.

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 Requisições 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 e requisições. Depois de registrados os chamados, os mesmos deverão ser classificados e quando conhecidas soluções possíveis, cabe ao *Service Desk* solucionar o incidente/requisição.
- 2.3. 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 por avisar aos gestores de TI



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

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, requisições e consultas dentro de seus níveis de atendimento (níveis 1 e 2), evitando a sobrecarga das demais equipes de 3º nível, que atuam na execução e gerenciamento dos serviços de TI.

- 2.4. 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.
- 2.5. São clientes dos serviços de TI do *Service Desk* do CJF, todos os usuários que prestam serviço para o CJF, ou seja, servidores do CJF, terceirizados, estagiários e usuários da Justiça Federal, bem como os que necessitam de apoio ou informação em relação aos serviços de TI disponíveis ao público externo.
- 2.6. 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.
- 2.7. Os serviços contratados deverão ser prestados em dois níveis de atendimento:
 - a) **1º NÍVEL DE ATENDIMENTO** – Atendimento Remoto através do Portal de Serviços: utilização de sistemas de gerenciamento de serviços de TI, visando o registro, atendimento por checklist, 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.
 - b) **2º NÍVEL DE ATENDIMENTO** - Atendimento de Suporte Presencial (ASP): realização de atividades demandadas pelos fiscais do CONTRATANTE, bem como pelo Portal de Serviços do CJF.
- 2.8. 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, com exceção do serviço de suporte remoto. 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 (1 vez por mês), portanto a CONTRATADA já deverá prever esta situação em sua composição de custo.
- 2.9. O serviço de suporte remoto deverá ser prestado nas dependências do CJF, apenas nos 3 (três) primeiros meses contados a partir do início da prestação dos serviços, para absorção do conhecimento dos processos de trabalho do



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

CJF, sendo que após este período, o serviço deverá ser prestado fora das dependências do CJF.



3. DOS SERVIÇOS

3.1. SUPERVISOR DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO 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. Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de atendimento remoto e presencial;
- 3.1.3. Elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- 3.1.4. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- 3.1.5. Executar os serviços de supervisão de turno de telessuporte na ausência dos profissionais de sua equipe que executam esses serviços; e
- 3.1.6. Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe na execução dos serviços de suporte remoto e presencial.
- 3.1.7. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- 3.1.8. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados;
- 3.1.9. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto;
- 3.1.10. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes;
- 3.1.11. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais, priorizando os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos;
- 3.1.12. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte;
- 3.1.13. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA;
- 3.1.14. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;



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

- 3.1.15. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- 3.1.16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE;
- 3.1.17. Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI;
- 3.1.18. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de conformidade para os desktops/notebooks corporativos;
- 3.1.19. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços; e
- 3.1.20. 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.

3.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO

- 3.2.1. 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.
- 3.2.2. O 1º Nível de Atendimento (SAC), por meio dos sistemas de gerenciamento de serviços de TI, 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) Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam por meio do Portal de Serviços ou por meio telefônico, através de ramal a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE;
 - c) Registro dos chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços de TI existente no CONTRATANTE;
 - d) Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas;
 - e) Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º nível;



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

- f) Encaminhar solicitações de atendimento à equipe de Suporte (3º nível), nos casos em que não se enquadrem como serviços de 1º e 2º níveis;
- g) Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pelo CONTRATANTE;
- h) Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup);
- i) Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto;
- j) Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas;
- k) Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade da STI;
- l) Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral;
- m) Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;
- n) Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos;
- o) Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- p) Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- q) Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- r) Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal;
e
- s) Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CJF, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação;



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

- 3.2.3. A equipe de atendimento de primeiro nível deverá ser alocada nas dependências do CJF nos 3 (três) primeiros meses do início dos serviços, de acordo com o perfil especificado neste documento.
- 3.2.4. Para a execução dos serviços, A CONTRATADA deverá disponibilizar para seus funcionários:
- a) Headset específico para uso por tempo prolongado, compatível com os ramais telefônicos e/ou os computadores do CONTRATANTE;
 - b) Quaisquer acessórios que atendam à correta ergometria dos profissionais de suporte remoto;
- 3.2.5. 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.
- 3.2.6. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- 3.2.7. 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.
- 3.2.8. 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.
- 3.2.9. 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.
- 3.2.10. O Portal de Serviços será único 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.

3.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL



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

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

3.3.2. 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) Registrar e controlar os chamados técnicos demandados ao atendimento de 2º nível por meio do sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA;
- d) Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes;
- 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;
- f) Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e periféricos;
- g) Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e antimalware para estações de trabalho, conforme orientações e roteiros fornecidos pela área de segurança de TI do CJF;
- h) Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos;
- i) Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos;
- j) Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente;
- k) Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE;
- l) Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;
- m) Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência local e na nuvem, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial, nas dependências do CJF, aos usuários da videoconferência;



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

- n) Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do CJF;
 - o) Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
 - p) Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
 - q) Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
 - r) Escalonar o chamado e informar imediatamente para a equipe de 3º nível, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI;
 - s) Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
 - t) Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe de 3º nível, a fim de determinar a sua causa raiz;
 - u) Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores;
 - v) Executar serviços em campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas e sistemas operacionais, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
 - w) Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;
 - x) Realizar recolhimento e distribuição de equipamentos de TIC junto aos usuários, seguindo os procedimentos de controle e registro patrimonial orientados pelo CONTRATANTE;
 - y) Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos; e
 - z) Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.
- 3.3.3. 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.
- 3.3.4. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente ou da requisição para atendimento;
- 3.3.5. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo



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

com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

- 3.3.6. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
- 3.3.7. Durante as Sessões do Conselho, da Turma de Uniformização, Eventos de capacitação nas salas de aula e nos auditórios do CJF, será alocado pelo menos 1 (um) técnico exclusivo e dedicado para acompanhamento das atividades, no local da sua realização.
- 3.3.8. Para a execução dos serviços, A CONTRATADA deverá disponibilizar para a equipe de atendimento presencial:
 - a) Providenciar aos sus empregados acesso aos serviços de voz e mensageria instantânea (Whatsapp, Telegram e MS Teams) que serão utilizados para comunicação entre o Responsável Técnico e os membros da equipe de atendimento presencial em deslocamento pelos locais de prestação dos serviços;
- 3.3.9. 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 na ferramenta da Central de Serviços utilizado na CONTRATADA. Independente do meio utilizado, todos os chamados deverão ser registrados na ferramenta 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.



3.4. SERVIÇO DE GESTÃO DE INCIDENTES, REQUISIÇÕES DE SERVIÇO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 3.4.1. O serviço de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento a requisições e incidentes.
- 3.4.2. Deve assegurar também que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, visando estabelecer que o serviço atenda uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.
- 3.4.3. Esta equipe tem por finalidade manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado.
- 3.4.4. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos.
- 3.4.5. É responsável por garantir que o atendimento remoto ou/e presencial siga boas práticas como: a pontualidade, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.
- 3.4.6. O serviço de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica compreende as seguintes atividades:
 - a) Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 1º e 2º nível;
 - b) Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - c) Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento;
 - d) Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados;
 - e) Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante;
 - f) Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário;
 - g) Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente juntos aos atendentes e solicitantes;



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

- h) Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos;
- i) Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos;
- j) Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos analistas para continuidade da tratativa da solicitação;
- k) Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito;
- l) Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso;
- m) Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, encaminhando a solicitação para equipe com perfil adequado;
- n) Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes quanto ao atendimento adequado;
- o) Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ferramenta de requisição de serviço);
- p) Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:
 - i. uma requisição simples for agendada. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o solicitante;
 - ii. A demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;
 - iii. Um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;
 - iv. Não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário.
 - v. Quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente.
 - vi. Um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do



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

usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da STI pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário;

- q) Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento);
- r) Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento;
- s) Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação;
- t) Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso;
- u) Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA;
- v) Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- w) Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário;
- x) Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial;
- y) Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial;
- z) Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço;
- aa) Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE;



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

- bb) Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio aos processos ITIL e as supervisões;
 - cc) Se responsabilizar pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário;
 - dd) Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação;
 - ee) Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o supervisor da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta;
 - ff) Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos;
- 3.4.7. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;
 - 3.4.8. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados;
 - 3.4.9. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto;
 - 3.4.10. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto e presencial, a partir dos chamados finalizados em primeiro e segundo nível na ferramenta da central de serviços de TI;
 - 3.4.11. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos;
 - 3.4.12. Elaborar na solução de Central de Serviços, módulo de base de conhecimento, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pelo CJF, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;
 - 3.4.13. Elaborar e manter o banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) atualizado, incluindo as informações de todos os itens de configuração (IC's) e seus relacionamentos, objetos deste contrato;
 - 3.4.14. Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI em uso no CJF;



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

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

3.5. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

3.5.1. Corresponde ao serviço a ser prestado visando as atividades de sustentação da ferramenta da Central de Serviços do CONTRATANTE baseada no software OTRS – Open Source Ticket Request System ou soluções derivadas;

3.5.2. O serviço compreenderá as seguintes atividades: configuração e parametrização, testes, repasse de conhecimento, suporte técnico, elaboração de documentação e demais serviços necessários para o correto funcionamento da Central de Serviços, durante toda a vigência contratual;

3.5.3. O serviço profissional compreende:

- a) Realizar a customização na Central de Serviços dos níveis de serviço de 1º, 2º e 3º nível;
- b) Ajustes de SLA, fluxos e horários de atendimento, bem como ajustes de relatórios para os contratos cujas requisições estão concentradas na Central de Serviços (contratos de serviço de 1º, 2º e 3º nível, segurança e redes e ofertas da manutenção predial);
- c) Apoio na migração dos dados das antigas ferramentas para a Central de Serviços, visando a manutenção de dados de histórico ao menos para requisições, CMDB, catálogo de serviços e base de conhecimento;
- d) Criação/alteração de equipes solucionadoras (contratos de serviço de 1º, 2º e 3º nível, segurança e redes e ofertas da manutenção predial ou que vierem a surgir);
- e) Criação/alteração do ciclo de vida das requisições (Solicitações/Incidentes/Problemas/Mudanças, etc);
- f) Criação/Alteração das Telas do Portal de Serviços do CJF;
- g) Criação/Alteração da plataforma de assistente virtual;
- h) Quaisquer atividades de configuração/parametrização baseadas nas características e funcionalidades nativas da plataforma OTRS;
- i) Avaliação e sugestão de melhorias quanto a arquitetura e infraestrutura do OTRS;
- j) Produção de relatórios de análise de ambiente, adequações e melhorias;
- k) Parametrização no OTRS ou soluções derivadas das práticas ITIL implantadas no CONTRATANTE:
 - i. Catálogo de serviços e Portal de Atendimento;
 - ii. Processos de gerenciamento de incidentes e requisições;



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

- iii. Novos critérios e conceitos de SLA;
 - iv. Gerenciamento de nível de serviço;
 - v. Gerenciamento de mudança;
 - vi. Gerenciamento de configuração;
 - vii. Avaliação de métricas e rotinas operacionais;
 - viii. Ajustes e adequações necessárias;
 - ix. Definição, documentação, implantação, workshops e transferência de conhecimento de novos processos: Consolidação de gerenciamento de conhecimento, Gerenciamento de problemas e Gerenciamento de acesso;
- l) Realizar as atividades de suporte técnico 3º nível ao OTRS :
- i. Intervenções técnicas para correção de falhas, adequações e melhorias no ambiente;
 - ii. Suporte agendado para investigação de incidentes e problemas.
- m) Realizar atividades de Integrações do OTRS com outras plataformas
- i. Auxiliar na integração do OTRS ou soluções derivadas com Microsoft Teams, Zabbix, Gitlab e outras plataformas com integração nativa ou customizadas;
 - ii. Auxiliar na integração do OTRS com Active Directory;
- n) Realizar a integração do OTRS ao ambiente CJF por meio de assinaturas, respostas padrão, templates e formulários.
- o) Auxiliar criação do FAQ para desenvolvimento de Base de Conhecimento.

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 1200. Destes, em torno de 600 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



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

produtividade da equipe alocada, nem gerar qualquer tipo de ônus adicional ao CONTRATANTE.

3.6.1. Quanto ao serviço de sustentação da Central de Serviços, o quadro a seguir detalha os quantitativos de chamados e incidentes tratados pelo atual serviço de sustentação da Central de Serviços:

Solicitações relativas à Central de Serviços	Quantidade
2020	72
jul	11
ago	14
set	10
out	15
nov	18
dez	4
2021	45
jan	8
fev	3
mar	9
abr	4
mai	10
jun	2
jul	3
ago	6
Total Geral	117

Incidentes relativos à Central de Serviços	Quantidade
2020	28
jul	1
ago	8
set	6
out	5
nov	6
dez	2
2021	26
jan	2
fev	3
mar	1
abr	2
mai	7
jun	4
jul	3
ago	4
Total Geral	54

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 da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo

3.7.2. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

3.7.3. Para a realização dos serviços, o CJF disponibilizará à CONTRATADA a seguinte relação de recursos:

- a) Espaço físico específico;



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

- 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.
- 3.7.4. Qualquer outro recurso material que venha a ser necessário para o atingimento dos objetivos ou dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência, ou ainda identificado como necessário para a melhor adequação dos espaços cedidos pelo CJF à necessidade da equipe da CONTRATADA, deverá ser empregado e fornecido pela CONTRATADA, sem custo adicional ao CONTRATANTE.

3.7.5. SERVIÇOS CONSIDERADOS DE 1º NÍVEL (ATENDIMENTO 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;



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

- 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, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e antimalware para estações de trabalho;
- x) Instalação remota de drivers de equipamentos periféricos;
- y) Configuração remota de drivers de equipamentos periféricos;
- z) Qualquer outro serviço que o CONTRATANTE assim o determinar.

3.7.6. SERVIÇOS CONSIDERADOS DO 2º NÍVEL (ATENDIMENTO 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);
- 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.



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

- 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 consequente configuração dos mesmos;
- j) Remanejamento das estações de trabalho e seus respectivos periféricos e consequente 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;



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

- 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;
- bb) Qualquer outro serviço que o CONTRATANTE assim o determinar.

4. DESCRIÇÃO DO VESTUÁRIO DA EQUIPE E SEU FORNECIMENTO

- 4.1. A empresa vencedora do certame deverá submeter para apreciação do CJF, até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõem o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência, resguardado o direito do Conselho exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.
- 4.2. A Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.
- 4.3. Fornecer até a data do início da prestação do serviço dois conjuntos completos de uniforme para cada profissional e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante deste Termo de Referência.
- 4.4. A Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários;
- 4.5. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos;
- 4.6. Cada profissional deverá receber um conjunto de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do item 4.12 - “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência.
- 4.7. Encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias corridos do início da prestação do serviço, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o item anterior.
- 4.8. Fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” ao funcionário no decorrer da execução do Contrato.



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

- 4.9. Fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.
- 4.10. Orientar o profissional ocupante do posto de trabalho quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme.
- 4.11. Manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.
- 4.12. Detalhamento dos uniformes
- 4.12.1. Uniformes para os profissionais das equipes:

- a) Serviço de Supervisão das Equipes de Atendimento Remoto e Presencial (Responsável Técnico)
- b) Serviço de Atendimento Presencial

TIPO	ESPECIFICAÇÕES	FORNECIMENTO
Terno ou Terninho	Paletó e calça social pretos para profissional do sexo masculino Blazer e calça social ou pretos para profissional do sexo feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, manga comprida, na cor branca	
Gravata (para sexo masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta	
Lenço (para sexo feminino)	Lenço para uso no pescoço em tom cinza	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

- 4.12.2. Uniformes para os profissionais das equipes:

- a) Serviço de Gestão de incidentes, Requisições de Serviço e Documentação Técnica
- b) Serviço de Sustentação da Central de Serviços
- c) Serviço de Atendimento Remoto



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

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

5. PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1. 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:

5.2. SITUAÇÃO ATUAL DA DEMANDA

5.2.1. 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.

5.2.2. Quanto ao serviço de sustentação da Central de Serviços, O quadro a seguir detalha os quantitativos de chamados e incidentes tratados pelo atual serviço de sustentação da Central de Serviços:

Solicitações relativas à Central de Serviços	Quantidade
2020	72
jul	11
ago	14
set	10
out	15
nov	18

Incidentes relativos à Central de Serviços	Quantidade
2020	28
jul	1
ago	8
set	6
out	5
nov	6



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

dez	4
2021	45
jan	8
fev	3
mar	9
abr	4
mai	10
jun	2
jul	3
ago	6
Total Geral	117

dez	2
2021	26
jan	2
fev	3
mar	1
abr	2
mai	7
jun	4
jul	3
ago	4
Total Geral	54

5.2.3. Para executar os serviços de suporte a usuários, o CJF conta atualmente com os serviços de uma empresa terceirizada. A equipe atual é composta por:

- a) 1 (um) profissional supervisor das equipes denominado RESPONSÁVEL TÉCNICO
- b) 3 (três) profissionais responsáveis pelo serviço de atendimento presencial
- c) 5 (cinco) profissionais responsáveis pelo serviço de atendimento remoto;
- d) 1 (um) profissional responsável pela gestão de incidente, requisições de serviço e documentação técnica.

5.2.4. Todos os profissionais possuem jornada de trabalho de 8 horas diárias, de segunda a sexta-feira, e quando necessário fora do horário de expediente, em turnos organizados pela contratada.

6. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

6.1. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à Contratada ainda durante o período de execução mensal.

6.2. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *business intelligence*.

6.3. A CONTRATADA deverá ainda entregar formalmente ao CJF até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao mês de execução dos serviços o



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

Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes Relatórios e informações:

- 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) 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;
 - d) 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;
 - e) Pesquisa de Satisfação dos Usuários para os atendimentos remoto e presencial.
- 6.4. 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) Artefatos de controle das atividades dos serviços de atendimento ao usuário;
 - b) Catálogo de Serviços, Base de Itens de Configuração, Base de Conhecimento;

6.5. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- a) A CONTRATADA deverá manter e atualizar o catálogo de serviços da STI;
- b) Os serviços de TI devem ser descritos com base nas seguintes informações:
 - Descrição do serviço
 - Disponibilidade
 - Suporte
 - Usuários.

6.6. 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;



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

- 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 **Anexo VIII**. A equipe da CONTRATADA é responsável por esta atividade deverá estar dedicada exclusivamente para sua realização, não prejudicando o atendimento de primeiro nível.



ANEXO II

DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- i. Os serviços de Tecnologia da Informação, objeto desta contratação, deverão ser prestados em total conformidade com as recomendações e boas práticas presentes no guia ITILv3, estando definidas, nos requisitos de cada equipe, quais as atividades inerentes às diferentes disciplinas do ITIL que deverão por elas serem cumpridas.
- ii. 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 chamados ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência no serviço de TI.
- iii. 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.
- iv. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do CJF.
- v. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo definido no **Anexo VIII** 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.
- vi. O CJF poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.
- vii. Todos os profissionais deverão ser treinados para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços, até 15 (quinze) dias após o prazo definido no **Anexo VIII**.
- viii. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:
 - a) Cópia de certificados ou diplomas que comprovem a obtenção das certificações e a conclusão dos cursos de capacitação 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



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

prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;

- ix. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;
- x. 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;
- xi. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.



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

- i. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas.
- ii. As competências descritas **devem estar presentes em cada profissional**, de acordo com o perfil profissional, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE PROFISSIONAL

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 com todas as qualificações abaixo especificadas:

1.1 Formação:

- 1.1.1 Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

1.2 Certificações:

- 1.2.1 Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10” ou equivalente.
- 1.2.2 Possuir Certificação HDI “Support Center Team Lead (HDISCTL)” ou equivalente.
- 1.2.3 Possuir Certificação ITILv3 “Foundation” ou superior.

1.3 Capacitação:

- 1.3.1 Possuir conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseado nos frameworks ITILv3 e COBITv5.
- 1.3.2 Possuir conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.
- 1.3.3 Possuir conhecimento em Sistemas operacionais Windows, bem como, configuração e instalação de hardware e software e manutenção em sistemas operacionais.

1.4 Experiência:

- 1.4.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação;



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

- 1.4.2 Experiência profissional mínima de 6 (seis) meses de atuação como gerente ou supervisor de equipe de *service desk* (atendimento remoto e presencial) composta de pelo menos 10 (dez) profissionais, com a utilização de solução de Central de Serviços aderente a processos ITIL;

2 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 (2.1), certificações (2.2), capacitação (2.3), experiência (2.4) e habilidades (2.5) abaixo especificadas:

2.1 Formação:

- 2.1.1. Possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente e Nível Superior ou tecnólogo incompleto na área de Tecnologia da Informação, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

2.2 Certificações:

- 2.2.1. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10” ou equivalente.
- 2.2.2. Possuir a certificação HDI “Desktop Support Technician (HDIDST)” ou equivalente.

2.3 Capacitação:

- 2.3.1. Conhecimento nos produtos do pacote Microsoft 365 (Teams e Office 365) e plataforma de videoconferência em nuvem (Zoom ou equivalente).
- 2.3.2. Possuir conhecimento em ITILv3 ou superior.
- 2.3.3. Possuir conhecimento em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 10 ou superior e Pacotes Office 2016, 2019, 365 ou superiores.

2.4 Experiência:

- 2.4.1. Experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de atendimento remoto a usuários de TI e/ou *service desk*.
- 2.4.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses em manutenção de microcomputadores com sistema operacional Windows 10 ou superior e pacote Microsoft Office.

2.5 Habilidades:

- 2.5.1. Para profissionais de atendimento de suporte remoto, algumas habilidades são imprescindíveis: iniciativa, cordialidade, agilidade, boa comunicação oral e escrita, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade.



3 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 (3.1), certificações (3.2), capacitação (3.3), experiência (3.4) e habilidades (3.5) abaixo especificadas:

3.1 Formação:

3.1.1 Possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente e Nível Superior ou tecnólogo incompleto na área de Tecnologia da Informação, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

3.2 Certificações:

3.2.1 Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10” ou equivalente.

3.2.2 Possuir a certificação HDI “Desktop Support Technician” (HDIDST) ou equivalente.

3.3 Capacitação:

3.3.1 Conhecimento nos produtos do pacote Microsoft 365 (Teams e Office 365) e plataforma de videoconferência em nuvem (Zoom, ou equivalente).

3.3.2 Conhecimento na operação de plataforma de gerenciamento de endpoint (MS System Center Configuration Manager ou equivalente).

3.3.3 Possuir conhecimento em ITILv3 ou superior.

3.3.4 Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 30 horas.

3.4 Experiência:

3.4.1 Experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de atendimento a usuários de TI ou service desk.

3.4.2 Experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de suporte presencial.

3.4.3 Experiência mínima 6 (seis) meses em manutenção de microcomputadores com sistema operacional Windows 10 ou superior.

3.5 Habilidades:

3.5.1 Para profissionais de atendimento de suporte presencial, algumas habilidades são imprescindíveis: iniciativa, cordialidade, agilidade, boa comunicação oral, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade.



4 SERVIÇO DE GESTÃO DE INCIDENTES, REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA:

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

4.1 Formação:

4.1.1 Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

4.2 Certificação:

4.2.1. Possuir certificação ITIL “Nível Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.

4.2.2. Possuir a certificação HDI “Desktop Support Technician” (HDIDST) ou equivalente.

4.3. Experiência: Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação;

4.3.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de suporte do software OTRS – Open Source Ticket Request System ou solução derivada.

4.3.3. Experiência mínima de 6 (seis) meses como analista de qualidade de atendimento de serviços de TI aderente a processos ITIL.

4.4. Capacitação:

4.4.1. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo de BPMN “*Business Process Model and Notation*”, afim de realizar notações no fluxo de trabalho do CJF.

4.4.2. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente em gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (*Project Management Institute*).

4.4.3. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente ao da ISO 9001:2015 Interpretação e Implantação”.

4.5. Habilidades:

4.5.1. Para profissionais de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica, algumas características são



imprescindíveis: Organização, iniciativa e boa comunicação oral e escrita.

5 SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS:

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

5.1 Formação:

5.1.1 Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

5.2 Certificação:

5.2.1. Possuir certificação ITILv3 “Foundation” ou superior.

5.3 Experiência:

5.2.2. Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação;

5.2.3. Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de implementação, suporte e customização do software OTRS – Open Source Ticket Request System ou solução derivada;

5.4 Capacitação:

5.4.1. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo de BPMN “*Business Process Model and Notation*”, afim de realizar notações no fluxo de trabalho do CJF.

5.4.2. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente em gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute).

5.5 Habilidades:

5.5.1. Para profissionais de gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica, algumas características são imprescindíveis: Organização, iniciativa e boa comunicação oral e escrita.



ANEXO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (INDICADORES DE NÍVEIS DE QUALIDADE)

1. Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.
2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.
3. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.
5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.
6. 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.

GRUPO 1 - 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, Presencial e Sustentação da Central):

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos
1.	Índice de requisições de serviço e incidentes categorizados (registrados, tratados e escalados) em até 20 minutos.*	Total de requisições de serviço e incidentes recebidos por sistema, e-mail ou telefone, registrados, tratados e escalados em até 20 min. do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	=100	15 (item 15 da tabela de glosa)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos
2.	Índice incidentes investigados e diagnosticados em até 30 minutos.	Total incidentes recebidos por sistema, e-mail ou telefone, investigados e diagnosticados em até 30 min. do seu recebimento / Total de incidentes recebidos x 100	%	=80	15 (item 15 da tabela de glosa)
3.	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)
4.	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)
5.	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)
6.	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)
7.	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)
8.	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	<= 5	15 (item 24 da tabela de glosa)
9.	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	<= 10	10 (item 27 da tabela de glosa)
10.	Antecedência mínima para configuração das Sessões de videoconferência	Antecedência = Hora da videoconferência – hora da configuração do ambiente.	Horas uteis	>= 2	10 (item 28 da tabela de glosa)
11.	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.	Horas uteis	>=24	15 (item 25 da tabela de glosa)



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

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos
12.	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)
13.	Índice de comunicação aos usuários das requisições de serviço resolvidos	Total dos contatos com os usuários após resolução das requisições de serviço (pelo Service Desk) / Total de requisições de serviço recebidos x 100	%	=100	15 (item 09 da tabela de glosa)
14.	Índice de comunicação aos usuários dos incidentes resolvidos	Total dos contatos com os usuários após resolução dos incidentes (por telefone (usuário interno) ou e-mail (usuário externo)) / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	=100	15 (item 09 da tabela de glosa)
15.	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)
16.	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100	%	<= 5	10 (item 30 da tabela de glosa)
17.	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100	%	>= 90	05 (item 31 da tabela de glosa)
18.	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	Segundos	<= 60	15 (item 29 da tabela de glosa)
19.	Índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço.	Prazo Real – (Prazo Acordado X 1,25)	Numérico	<= 0	15 (item 21 da tabela de glosa)
20.	Índice de requisições de serviço e incidentes ELEGÍVEIS para resolução no 1º Nível (suporte remoto)	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos pelo 1º Nível / Total de requisições de serviço e incidentes recebidas pelo 1º Nível x 100	%	>= 70	15 (item 33 da tabela de glosa)
21.	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)



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

NOTAS:

1. Categorizar um chamado consiste em classificá-lo (incidente ou requisição, se for o caso), priorizá-lo (urgência e impacto), corrigir o resumo (em caso de necessidade), corrigir a categoria/subcategoria do chamado caso esteja incorreta, corrigir os dados básicos (como o nome do usuário requisitante), associar o nome do serviço e o IC afetado.
2. Investigar e diagnosticar um incidente consiste em analisar as informações registradas no chamado a fim de reproduzir ou diagnosticá-lo de forma precisa. O operador poderá utilizar de vários meios que auxiliem na solução do incidente, dentre os quais, citam-se:
 - a) Base de conhecimento e chamados semelhantes;
 - b) Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
 - c) Processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - d) Consulta a especialistas e gestores da organização;
 - e) Fornecedores externos.

*OBS: Caso não exista a solução para o incidente na base de conhecimento ou o técnico de suporte remoto (N1) não consiga resolver no prazo definido (ANS), o chamado deverá ser encaminhado para o suporte presencial (N2).

3. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.
4. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.
5. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente (por e-mail, telefone, aplicativo (whatsapp, telegram, etc), Mensageria (MS Teams, etc.) ou ferramenta de chamados. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.
6. No caso do atendimento de 1º e 2º níveis, as solicitações serão recebidas e tratadas no período entre 7h e 20h.
7. No caso do atendimento de sustentação da Central de Serviços, as solicitações serão recebidas e tratadas no período entre 9h e 18h.
8. No caso da resolução de incidentes, se ele 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.
9. Os índices constantes nos itens anteriores serão emitidos via sistema.
10. 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.
11. A CONTRATADA treinará os profissionais alocados na execução dos serviços.



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

12. 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.
13. O termo “Hora do restabelecimento” refere-se a hora em que o problema da indisponibilidade foi efetivamente resolvido.
14. Por requisições de serviço e incidentes reabertos entende-se que são requisições de serviço ou incidentes que foram dados como resolvidos, porém eles ainda permanecem pendentes de resolução.
15. Por horário normal de produção entende-se sendo o período entre 07h e 20h de segunda à sexta-feira, excetuando-se os feriados.



ANEXO IV – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

MODELO PARA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

Grupo	Item	Detalhamento do Serviço	Métrica	Quantitativo	Valor unitário mensal	Valor total mensal	Quant. meses	Valor Total 30 Meses
1	1.1	Serviço de Supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	Profissional	1 (um)			30	
	1.2	Serviço de gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	Profissional	1 (um)			30	
	1.3	Serviço de atendimento Remoto	Profissional	04 (quatro)			30	
	1.4	Serviço de atendimento Presencial	Profissional	05 (cinco)			30	
	1.5	Serviço de sustentação da central de serviços	Profissional	1 (um)			30	

VALOR TOTAL POR EXTENSO (30 MESES):



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

ANEXO V - AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CJF

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

1. AMBIENTE COMPUTACIONAL

1.1. PLATAFORMA DE VIDEOCONFERÊNCIA

Equipamento/Software	Descrição	Quantidade
Sistema de Unidade de Controle Multiponto (MCU)	Marca Avaya; Modelo Scopia Elite 6110	1
Terminal de Comunicação FULLHD (1080p) CODEC	Marca Avaya; Modelo Scopia XT5000 + Scopia XT3WAY Microphone POD	4
Monitor LED	Marca Samsung; Modelo ED46D	8
Sistema de Acesso via PC e dispositivos móveis	Marca Avaya; Modelo Scopia Elite 6110 SFTW Licensing/PKG Scopia Management	10

1.2. PLATAFORMA DE HARDWARE

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Estações de Trabalho / Notebooks	Dell OptiPlex 5050	Desktop Intel Core i5-7500 16GB RAM 500 HD	50
	Dell Precision T7610	Workstation Intel Xeon E5-2620 v2 32GB RAM 1TB HD	5
	Dell Optiplex 7070	Intel Core i9 32GB RAM 240GB SSD / 1TB HD	300
	Lenovo M920s	Intel Core i5 16GB RAM 1TB HD	200
	Dell Latitude 3480	Notebook Intel Core i7-7500U 8GB RAM 120GB HD	15
	HP Elitebook 810	Notebook Intel Core i5-4300U 8GB RAM 120GB HD	11
	HP Elitebook 810	Notebook Intel Core Intel Core i5-3437U 4GB RAM 60GB HD	1



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

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
	HP Elitebook 8440p	Notebook Intel Core i5-M-560 4GB RAM 150 GB	16
	HP Probook 640	Notebook Intel Core-i5-4300M 8GB RAM 250GB HD	10
	HP Zbook 17	Notebook Intel Core i7-4900MQ 16gb ram	02
Scanners	Kodak	I2620	02
	Kodak	I3400 + MESA DIGITALIZADORA	05
Impressoras	Samsung	Modelos M4080FX/C4062FX/X7500	60

1.3. PLATAFORMA DE SOFTWARE

O quadro a seguir apresenta os sistemas operacionais e ferramentas em uso no CJF:

Software	Nome / Versão	Descrição
Sistemas Operacionais de Desktop	MS / Windows 7 Pro e Windows 10	Sistema Operacional de 64 bits
Base de Conhecimento	Wiki Service Now	Ferramenta de documentação e base de conhecimento
Produtividade, Colaboração e Mensageria	Pacote Office365 MS Teams	Serviço em Nuvem
Servidores Correio Eletrônico	Windows Exchange Server 2016	Serviço de correio eletrônico Exchange
Aplicativos	Office365 – Licenças E1 e E3	Suíte de Aplicativos para Escritório
	IE 11, Chrome e Firefox	Software de Navegação Internet (Browser)
	Adobe Creative Cloud	Suíte de softwares para edição de imagens
	Adobe Acrobat Standard, ProDC e Reader	Softwares para edição de Pdfs
	Coreldraw	Programa de desenho vetorial bidimensional para design gráfico



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

Software	Nome / Versão	Descrição
	Autodesk Autocad Revit	É utilizado principalmente para a elaboração de peças de desenho técnico em duas dimensões e para criação de modelos tridimensionais
	Bizagi	Software para mapeamento de processos
	Filezilla	Software cliente FTP, SFTP e FTPS de código livre para Microsoft Windows e GNU/Linux
	PostFix 2.9.4 e 3.3.1-5	Servidor de SMTP
	Open LDAP	Servidor de Diretórios
Solução de Auditoria de AD/File Server/Email	Varonis Data Manager	Varonis Data Manager

1.4. CERTIFICAÇÃO DIGITAL

1.4.1. Certificado Digital Padrão ACJUS da cadeia ICP-Brasil.



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

2. PLATAFORMA DE SISTEMAS

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

SIGLA	NOME	OBJETIVO	TECNOLOGIA	BANCO DE DADOS	CONTROLE DE ACESSO	SERVIDOR DE APLICAÇÃO
AJD	Autos Judiciais Digitais	Autos Judiciais Digitais	Access	-	-	-
AJG	Assistência Jurídica Gratuita	Controle do pagamento de honorários de advogados dativos, peritos, tradutores e intérpretes, em casos de assistência judiciária gratuita e disciplinar os procedimentos relativos ao cadastramento de advogados voluntários no âmbito da Justiça Federal de Primeiro Grau e dos Juizados Especiais Federais.	Java	Oracle	Próprio	JBoss
AQ	Adicional de Qualificação	Avaliação e validação dos cursos cadastrados pelos servidores no sistema Habilidades e cálculo do percentual a ser pago em folha de pagamento.	PHP	Oracle	SIMUS	Apache
ASI	ASI	Sistema de Material e Patrimônio - Administrative Solutions Integration.	Java	Oracle	Próprio	JBoss
ASSISTÊNCIA	Sistema de Capacitação de Informações sobre Benefícios Assistenciais da Justiça Federal)	O Sistema de Captação de Informações sobre Benefícios Assistenciais da Justiça Federal, denominado internamente como Assistência, que tem por objetivo coletar informações sobre benefícios assistenciais, tais como auxílio transporte, saúde e de alimentação, concedidos aos magistrados e servidores da Justiça Federal.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
ATOS NORMATIVOS	Repositório Digital do Conselho da Justiça Federal (DSPACE)	Permitir a manutenção, geração, controlar níveis de acessos às coleções.	Java	Oracle	Próprio	Tomcat
AUDINF	Auditoria Informatizada	Levantamento de custos com contratos de terceirizados.	PHP	Oracle	IDM	Apache



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

AUDITAR	Sistema de Auditoria	Sistema de Auditoria	Java	Oracle	Próprio	JBoss
BDJUR	Sistema de Repositório Digital Jurídico (REPDIGITAL)	Implantação e integração do Sistema de Repositório Digital Jurídico.	Java	PostGreS QL Dspace	Próprio	Tomcat
CADIJUS	Cadastro de Imóveis da Justiça Federal	Cadastro, controle e manutenção de imóveis da Justiça Federal.	Java	Oracle	IDM	Tomcat
CAJU	Central de Atendimento ao Juiz Federal	Disponibilização de serviços e informações de apoio aos Juizes Federais.	PHP	Oracle	IDM	Jboss
COLABORADORES	Controle de Terceirizados	Manter informações necessárias para a concessão de senhas ao pessoal terceirizado	Delphi	Oracle	SIMUS	-
CONTAS	Contas Públicas	Disponibilização dos contratos do CJF para consulta no Portal da Justiça Federal.	Java	Oracle	Próprio	OAS
CONTRACHEQUE	Contracheque	Sistema de consulta de contracheque do Conselho da Justiça Federal.	PHP	Oracle	SIMUS	Apache
DJE	Diário de Justiça Eletrônico do CJF	Disponibilização das publicações oficiais do CJF e consulta ao índice de publicações de matérias provenientes dos Tribunais Regionais Federais, com remissão ao inteiro teor no órgão de origem das informações.	Java	Oracle	Próprio	Jboss
EAD	Ensino a Distância (Moodle)	Possibilitar treinamentos via internet.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
EDUCARE	Sistema de Controle de Eventos	Suporte à produção de cursos e eventos promovidos pelo CEJ (engloba Educare Qualificações (SCE Qualificações - AQ), banco de especialistas, integração Moodle EaD, SGSE).	PHP	Oracle	Próprio	Apache
ENUNCIADOS	Sistema de Pesquisa de Enunciados do CEJ	Controlar e consultar enunciados gerados nas Jornadas de Direito promovidas pelo CEJ	PHP	Oracle	Próprio	Apache
FÓRUM VIRTUAL TNU	Fórum Virtual TNU	Permitir o acompanhamento dos temas representativos da controvérsia	PHP	Oracle	Próprio	Apache
GESCOM	Sistema de Gestão de Pessoas por Competência	Disponibilização de sistema informatizado para aplicação do programa de Gestão de Pessoas por Competência	PHP	Oracle	Próprio	Apache
GESTAOJUD	Sistema Integrado de	Elaboração, acompanhamento e	Java	Oracle	IDM	JBoss



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

	Planejamento, Orçamento e Execução.	execução orçamentária.				
INTRANET	Intranet do CJF	Intranet do CJF	Plone	Postgres	Próprio	Zope
ISTJ	Sistema de envio de processo ao STJ	Permitir a remessa de processo eletrônico ao STJ	ODI	-	-	-
JULGADOS	Cadastro de Julgados (Jurisprudência a TNU)	Sistema responsável pelas informações processuais na pesquisa da jurisprudência TNU.	PHP	Oracle	AD/IDM	Apache
JURISP	Jurisprudência Unificada, TNU e TRF1	Disponibilização de consulta unificada da jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais, Superior Tribunal de Justiça e Juizados Especiais Federais.	PHP	BRS	acesso livre	Apache
LIA	Lógica de Inteligência Artificial	Chatbot para demandas	PHP	SQL Server	-	Apache
MALOTE DIGITAL	Malote Digital	Trâmite de documentos eletrônicos entre os Órgãos do Poder Judiciário.	Java	Oracle	Próprio	JBoss
MINEIRO	"Sistema de Gerenciamento do contrato de fábrica de software"	Gerenciar demandas à fábrica de software.	Java	Oracle	Próprio	JBoss
OBSERVATORIO	"Observatório da Estratégia da Justiça Federal"	Gerenciamento da estratégia da Justiça Federal.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
PERGAMUM	Sistema Integrado de Bibliotecas	Consulta e controle de empréstimo do acervo bibliográfico das bibliotecas do CJF e Justiça Federal.	PHP	SQL Server	Próprio	IIS
PLOGIN	PLOGIN	Autenticação de usuários nos sistemas do CJF.	Delphi	Oracle	Próprio	-
Portal CJF	Portal da Justiça Federal	Portal da Justiça Federal.	Plone	Postgres	Próprio	Zope
Precatórios ACCESS	Sistema de Precatórios e RPVs ACCESS	Permitir o cadastramento dos precatórios e requisições de pequeno valor transitado em julgado (pelos Tribunais) e proporcionar ao Conselho de Justiça Federal subsídios para inclusão na proposta de Lei Orçamentária Anual (LOA) de acordo com as regras estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).	Access	-	-	-
PRECJUD	Sistema de	Permitir o	Java	Oracle	Próprio	Jboss



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

	Precatórios e RPVs da Justiça Federal	cadastro dos precatórios e requisições de pequeno valor transitado em julgado (pelos Tribunais) e proporcionar ao Conselho de Justiça Federal subsídios para inclusão na proposta de Lei Orçamentária Anual (LOA) de acordo com as regras estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).				
QUESTIONÁRIO	Questionários online	Elaboração de questionários dinâmicos para disponibilização na web.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
REMESSA SIOP	Sistema de envio da base de precatórios para a secretaria de orçamento e finanças.	Envio da base de precatórios para a secretaria de orçamento e finanças.	Java	Oracle	Próprio	JBoss
ROL	Sistema Nacional de Rol de Culpados	Permitir consulta centralizada ao cadastro de rol de culpados para toda a Justiça Federal	Java	Oracle	SIMUS	Tomcat
SAA	Sistema de Autenticação de Aplicação	Autenticação de usuários do sistema e-CJF.	PHP	Oracle	SAA	Apache
SAE	Sistema de Alvará Eletrônico de Soltura	Controlar e emitir alvarás de soltura no âmbito da Justiça Federal	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SAV	Sistema de Agendamento de Videoconferência	Realiza o controle dos recursos de videoconferência.	Java	Postgres	Próprio	JBoss
SCE	Sistema de Controle de Eventos	Suporte à produção de cursos on-line	Delphi	Ingres	SIMUS	-
SEER	Sistema Eletrônico de Editoração da Revista	Sistema Revista Eletrônica	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Sistema de Gestão Administrativa	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SGD	Sistema de Gestão de Demandas (Redmine)	Gerenciar demandas de sistemas de informação	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SGRH	Sistema de Gestão de Recursos Humanos	Sistema de Gestão de Recursos Humanos	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SGSE	Sistema de Gerência de Secretaria de Eventos	Permitir a gerência de eventos	Delphi	Ingres Interbase	Próprio	-
SIARH	Sistema Integrado de	Sistema de gestão de RH e folha de	Mumps	Mumps	Próprio	-



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

	Gestão de Recursos Humanos	pagamento do CJF				
SICOM	Sistema de disponibilização o das tabelas de Correção Monetária	Cadastro, Manutenção e Disponibilização das tabelas de Correção Monetária	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SIGADOC	Sistema Integrado de Gestão Administrativa	Permitir a gestão de documentos eletrônicos no âmbito do CJF.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SIGED	Sistema de Gestão Documental	Cadastro, consulta e controle de documentos administrativos do CJF	Delphi	Oracle	SIMUS	-
SIMUS	SIMUS	Sistema de Manutenção de Usuários-Cadastro de usuários e controle de acesso aos módulos das aplicações	Delphi	Oracle	SIMUS	-
SINAR	Sistema Nacional de Remoção	Cadastro, avaliação e remoção de servidores da Justiça Federal	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SINSP	Sistema de Apoio à Inspeção Presencial	Permitir a realização de correição de forma eletrônica.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SISMAPA	Mapeamento de Varas Federais	Solução visando o mapeamento de Varas Federais, com informações como magistrados titulares das unidades, número de processos recebidos, baixados, em andamento, julgados e competência das Varas.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SISPREC	Sistema de Precatórios e RPs	Permitir o cadastramento dos precatórios e requisições de pequeno valor transitado em julgado (pelos Tribunais) e proporcionar ao Conselho de Justiça Federal subsídios para inclusão na proposta de Lei Orçamentária Anual (LOA) de acordo com as regras estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).	Java	Oracle	Próprio	JBoss
SISUR	Sistema Unificado de Rubricas de Pagamento de Pessoal	Permitir a padronização das rubricas de pagamento de pessoal	PHP	Oracle	Próprio	Apache
SMART CLIENT	Sistema de envio de processo ao STF	Permitir a remessa de processo eletrônico ao STF	Delphi	-	Próprio	-



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

SNCTP	Sistema Nacional de Controle de Transferência de Preso	Sistema Nacional de Controle de Transferência de Preso	Java	Oracle	Próprio	JBoss
TEJUR	Tesouro Jurídico da Justiça Federal	Disponibilizar e administrar as sugestões de alteração do Tesouro Jurídico da Justiça Federal	PHP	Oracle	Acesso livre	Apache
TUPI	Gestão de Tabelas Unificadas	Controlar o processo de atualização e divulgação das tabelas únicas de forma ágil e descentralizada.	PHP	Oracle	Próprio	Apache
VIRTUS	Sistema de Controle de Processos da Turma Nacional de Uniformização	Sistema de controle de processos da Turma Nacional de Uniformização	PHP	Oracle	Próprio	Apache
VISUALIZADOR	Sistema de visualização de processos digitais do Siged	Sistema de visualização de processos digitalizados no Siged	Java	Oracle	Acesso livre	Tomcat
wsRECEITA	Consulta base de CPF e CNPJ	Acesso pela Justiça Federal às bases centralizadas de CPF e CNPJ da Receita Federal cadastradas no CJF.	Java	Oracle	-	JBoss
XIS9	Projeto do sistema de auditoria para aplicações do CJF	Projeto do sistema de auditoria para aplicações do CJF	Java	Oracle	Próprio	Tomcat



ANEXO VI

MODELOS DE DECLARAÇÕES

1 - TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação na licitação em epígrafe, que vistoriei minuciosamente o ambiente tecnológico do CONTRATANTE em que será prestado o serviço e que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução do contrato e proclamo estar ciente da complexidade dos serviços, bem como dos termos e condições descritos no respectivo edital e seus anexos.

Declaro que todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas, foram respondidas pela equipe técnica do CJF e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

<input type="checkbox"/>	Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.
<input type="checkbox"/>	Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços.
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da Organização.
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento da solução de Portal de Serviços em uso pelo CJF.
<input type="checkbox"/>	Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.

Brasília, / /2021.

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE TÉCNICO DA EMPRESA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE TÉCNICO DO CJF



2 – DECLARAÇÃO DE NÃO-NEPOTISMO

2.1. O modelo a seguir corresponde à declaração a ser assinada por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste edital.

DECLARAÇÃO DE RELAÇÃO FAMILIAR OU DE PARENTESCO

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

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA

Nomeda

Empresa:

CNPJ/MF:

Endereço:

Telefone: () _____

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.



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

Local: _____

Data: ___/___/_____

Assinatura do (a) empregado (a):

Empresa:

CNPJ/MF:

Nome do(a) empregado(a):

RG: _____ Órgão emissor: _____ CPF:

Relação de cônjuge, companheiro(a) e/ou parente(s) que o(a) empregado(a) abaixo possui no âmbito do xxxxxxxxxx, 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):



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

2.2. O modelo a seguir corresponde à declaração a ser assinada pelo representante da empresa na assinatura do contrato e em cada renovação.

DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE NEPOTISMO

Eu, _____, brasileiro, casado, RG nº _____ Órgão Emissor _____, CPF nº _____, na qualidade de representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, estabelecida na _____, Cep _____, telefone (____) _____, DECLARO, para os fins da Resolução 7/2005 - CNJ, alterada pela Resolução 9/2005 - CNJ, que os prestadores de serviço locados no Contrato nº _____, firmado entre a _____ e o _____, não se enquadram nas hipóteses de parentesco previstas no artigo 3º da citada Resolução, não configurando ocorrência de nepotismo.

Local e data:

Assinatura
(representante legal da empresa)



3 TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA CONTRATADA

1. A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Conselho da Justiça Federal – CJF, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

2. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CJF reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da prestação dos serviços objeto do contrato n.º XX/XXX.

3. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CJF, das informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao CJF, as informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços



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

ao CJF, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

7. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

8. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao CJF qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

9. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CJF, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CJF e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o CJF. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CJF, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

10. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do CJF.

11. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, de de 2021.

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DO CJF



4 – DECLARAÇÃO DE BOM USO DOS RECURSOS DE TI

4.1. O modelo a seguir corresponde à declaração a ser assinada pelo representante e por cada profissional alocado em qualquer serviço objeto deste edital.

DECLARAÇÃO DE BOM USO DOS RECURSOS DE TI

Eu, _____, portador (a) da Carteira de Identidade n. _____, expedida pela _____ e do Cadastro de Pessoa Física, CPF/MF sob o nº _____, declaro estar ciente de que a estrutura computacional e telefônica disponibilizada pelo Conselho de Justiça Federal - CJF, referente ao Contrato nº _____, firmado entre a _____ e o _____, não poderá ser utilizada para fins particulares, que não devo 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.

Local e data: _____

Assinatura



ANEXO VII

TABELA DE PONTUAÇÃO DE GLOSAS

1.1. Considera-se “CHAMADO” qualquer requisição de serviço ou incidente registrado pelo CONTRATANTE.

1.2. 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.

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

SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
1.	Finalizar o incidente sem comunicar ou sem a autorização do usuário (pela Central de Serviços de TI). (NMS item 14)	Por ocorrência	15
2.	Finalizar a requisição sem comunicar o usuário (pela Central de Serviços de TI). (NMS item 13)	Por ocorrência	15
3.	Finalizar o incidente sem informar o usuário (pelo telefone e pela Central de Serviços de TI) em até 30 minutos após o mesmo ter sido concluído pelo 3º nível.	Por ocorrência	05
4.	Finalizar as requisições sem informar o usuário (pela Central de Serviços de TI) em até 30 minutos após ele ter sido concluído pelo 3º nível.	Por ocorrência	05
5.	Finalizar o chamado sem a devida resolução e/ou sem realizar os testes necessários para aferir a solução dada.	Por ocorrência	10
6.	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 12)	Por ocorrência	10
7.	Encaminhar chamado para o 3º nível não acompanhado do registro das ações tomadas no 1º nível no Service Desk. (NMS item 02)	Por ocorrência	10
8.	Não cadastrar os chamados abertos por e-mail, chatbot, telefone ou aplicativo em até 20 minutos após o recebimento da mensagem.	Por ocorrência	15
9.	Não categorizar chamados abertos por usuários em até 20 minutos após a sua abertura. (NMS item 1)	Por ocorrência	15
10.	Não escalar os chamados para o 2º nível quando for elegível (presencial).	Por ocorrência	5
11.	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 06)	Por ocorrência	15



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

12.	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 03)	Por ocorrência	15
13.	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 04)	Por ocorrência	30
14.	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 05)	Por ocorrência	45
15.	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 19)	Por ocorrência	15
16.	Não atingir a disponibilidade mínima de 99,98% da solução de gerenciamento de serviços de TI, apurada mensalmente.	Por ocorrência	30
17.	Não cumprir o tempo de início de atendimento para tratamento de incidentes, requisições e sustentação.	Por ocorrência	15
18.	Não cumprir o prazo para conclusão do atendimento para tratamento de incidentes, requisições e sustentação.	Por ocorrência	15
19.	Não realizar o registro de todas as requisições de sustentação na Solução da Central de Serviços de TI.	Por ocorrência	15
20.	Não cumprir o horário de atendimento das atividades de sustentação da solução de gerenciamento de serviços de TI no período de segunda a sexta-feira das 09 às 18h.	Por ocorrência	15
21.	Não executar as atividades conforme as disciplinas do ITIL implantadas no CJF.	Por ocorrência	15
22.	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
23.	Não cumprir o tempo máximo para início do atendimento às Seções do CJF e TNU (NMS item 08)	Por ocorrência	15
24.	Não cumprir a antecedência mínima para configuração das Sessões do CJF e TNU (NMS item 11)	Por ocorrência	15
25.	Não alocar técnico para atender plantões após ou antes do horário de trabalho, quando solicitado previamente pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
26.	Não cumprir o tempo máximo para início do atendimento às Seções de videoconferência (NMS item 09)	Por ocorrência	10
27.	Não cumprir a antecedência mínima para configuração das Seções de videoconferência (NMS item 10)	Por ocorrência	10
28.	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, extrapole 60 (sessenta) segundos. (NMS item 16)	Por ocorrência	15



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

29.	Não atingir o índice de chamadas telefônicas abandonadas. (NMS item 14)	Por ocorrência	10
30.	Não atingir o índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos (NMS item 15)	Por ocorrência	5
31.	Não atingir o índice de requisições de serviço e incidentes reabertos. (NMS item 13)	Por ocorrência	10
32.	Não atingir o índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível (suporte remoto). (NMS item 18)	Por ocorrência	15
33.	Não atingir o índice de documentos criados na base de conhecimento, em função dos chamados sem documento associado. (NMS item 19)	Por ocorrência	15
34.	Não atingir o índice de documentos de conhecimento utilizados para resolução de chamados. (NMS item 21)	Por ocorrência	15
35.	Encaminhar mais do que 5 (cinco) chamados improcedentes para o 3º nível. (NMS item 12)	Por ocorrência	5
36.	Categorizar incorretamente mais do que 10 (dez) chamados. (NMS item 01)	Por ocorrência	5
37.	Atrelar mais do que 10 (dez) chamados a documentos de conhecimento incorretamente. (NMS item 01)	Por ocorrência	5
38.	Não registrar movimentação de equipamentos de TI na ferramenta de chamados com os dados corretos do item e do usuário requisitante	Por ocorrência	10
39.	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	30
40.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
41.	Causar qualquer dano aos equipamentos da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
42.	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CJF utilizados.	Por ocorrência	15
43.	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular sem autorização.	Por ocorrência	30
44.	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.	Por ocorrência	10
45.	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o 3º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	10
46.	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
47.	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	15



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

48.	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	15
49.	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições e indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	15
50.	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	15
51.	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	15
52.	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	15
53.	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	15
54.	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	15
55.	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	15
56.	Não cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no contrato e anexos, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo CJF.	Por ocorrência	30



ANEXO VIII

CRONOGRAMAS DE ATIVIDADES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS – ITENS 1.1 A 1.5 DO OBJETO

Prazo Máximo (em dias corridos)	Cronograma de ativação dos serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk)	Responsável
D	Assinatura do contrato.	CJF e CONTRATADA
D+5	Emissão da ORDEM DE SERVIÇO DE TRANSIÇÃO (OST) .	CJF
OST + 5	<p>Reunião para apresentação pela CONTRATADA do PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) e do PREPOSTO DO CONTRATO.</p> <p>O PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) deverá contemplar a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa da operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) do CJF, antes do início da prestação dos serviços, ou seja, detalhar a FASE DE TRANSIÇÃO ENTRE O CONTRATO ANTIGO E NOVO CONTRATO, que é o período entre a assinatura do contrato e início oficial da prestação dos serviços.</p> <p>Neste dia deverá ser apresentada a documentação de qualificação dos profissionais responsáveis pela fase de transição, do PREPOSTO DO CONTRATO e do profissional alocado no posto de trabalho SUPERVISOR DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL.</p>	CJF e CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

OST + 10	Entrega pela CONTRATADA da documentação comprobatória completa dos profissionais alocados na prestação dos serviços: documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência profissional, qualificações e certificações exigidas para cada TORRE DE SERVIÇO DO CONTRATO, quando será emitido o Termo de Recebimento Provisório - TRP .	CJF e CONTRATADA
TRP + 10	Validação da documentação apresentada de todos os profissionais alocados nas torres de serviços. Caso seja constatada alguma inconsistência, a CONTRATADA será demandada a apresentar documentação complementar ou documentação de um novo profissional, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado do comunicado do CONTRATANTE.	CJF
OST + 20	Inserção de todos os profissionais alocados no contrato e conclusão da apresentação, desde que não haja pendências apontadas pelo CONTRATANTE, quando será emitido o Termo de Recebimento Definitivo, caracterizando o INÍCIO OFICIAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS , Fornecer dois conjuntos completos de uniforme para cada profissional.	CONTRATADA
TRD	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD da ativação dos serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk).	CJF