



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2022

PROCESSO SEI N. 0003812-12.2021.4.90.8000

O **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL – CJF**, por intermédio do pregoeiro designado pela **Portaria n. 435-CJF, de 05 de agosto de 2022**, nos termos das disposições contidas na Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, e no Decreto n. 10.024, de 20 de setembro de 2019, regulamenta o pregão na forma eletrônica, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n. 8.538, de 6 de outubro de 2015, e a Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, e, ainda, a Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, para a contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e monitoramento do Conselho da Justiça Federal – CJF, mediante condições estabelecidas neste edital.

[I – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO](#)

[II – DO OBJETO](#)

[III – DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO ATO CONVOCATÓRIO](#)

[IV – DO CREDENCIAMENTO](#)

[V – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DA CONCESSÃO DOS BENEFÍCIOS À ME/EPP](#)

[VI – DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇO E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO](#)

[VII – DA ABERTURA DA SESSÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS](#)

[VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DO DESEMPATE](#)

[IX – DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS](#)

[X – DA HABILITAÇÃO](#)

[XI – DA PROPOSTA DEFINITIVA DE PREÇO](#)

[XII – DOS RECURSOS](#)

[XIII – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA](#)

[XIV – DO PAGAMENTO](#)

[XV – DAS PENALIDADES](#)

[XVI – DA CONTRATAÇÃO](#)

[XVII – DO REAJUSTE](#)

[XVIII – DA GARANTIA](#)

[XIX – DA VISTORIA](#)

[XX – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO](#)

[XXI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS](#)

[MÓDULO I – TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXOS](#)

[MÓDULO II – PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS E DE FORMULAÇÃO DE PREÇOS](#)

[MÓDULO III – MINUTA DE CONTRATO](#)

[MÓDULO IV – INFORME SOBRE A QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA](#)



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

I – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

1.1 A abertura desta licitação dar-se-á em sessão pública, dirigida pelo pregoeiro, a ser realizada conforme indicado a seguir, de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste edital.

1.2 – No dia **11/10/2022, às 10 horas**, será feita a abertura da sessão pública, exclusivamente por meio do sítio www.gov.br/compras.

1.3 Todas as referências de tempo neste edital, no aviso de licitação e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

II – DO OBJETO

2.1 Esta licitação tem por objeto prestação de serviços continuados de contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e monitoramento do Conselho da Justiça Federal – CJF, de acordo com as especificações técnicas contidas no Termo de Referência, Módulo I do Edital e seus anexos, e tabela a seguir:

GRUPO	SERVIÇOS
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO	- Serviço de supervisão da sustentação de infraestrutura; - Serviço de administração de soluções de armazenamento de dados; - Serviço de administração de redes; - Serviço de administração de servidor de aplicação e DevOps; - Serviço de administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos; - Serviço de administração de Sistemas Operacionais Linux; - Serviço de administração de banco de dados; - Serviço de administração de engenharia de dados; - Serviço de administração de dados; - Serviço de administração de proteção de dados; - Serviço de administração da virtualização de servidores; - Serviço de documentação e requisições de serviço; - Serviço de administração de portais intranet, extranet e internet.
	- Serviço de operação e monitoramento remoto 24x7

2.2 Esta contratação se dará por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos no Módulo I deste Edital, e o regime de execução do contrato é classificado como empreitada por preço global.

2.3 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

COMPRASNET e as especificações constantes deste edital, prevalecerão as últimas.

III – DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO ATO CONVOCATÓRIO

3.1 Qualquer pessoa poderá impugnar este edital, encaminhando o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, por meio do correio eletrônico sei-selita@cjf.jus.br, cabendo ao pregoeiro, com auxílio do setor responsável pela elaboração do termo de referência (se for o caso), decidir a matéria no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação, nos termos do § 1º do art. 24 do Decreto n. 10.024/2019.

3.2 As impugnações deverão ser dirigidas ao pregoeiro, por quem tenha poderes para representar a licitante ou por qualquer cidadão que pretenda impugnar o ato convocatório nesta qualidade.

3.3 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório que implique sua modificação, será divulgada nova data para realização do certame, da mesma forma em que se deu a divulgação do texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3.4 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio do correio eletrônico: sei-selita@cjf.jus.br.

3.4.1 O pregoeiro responderá os pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, nos termos do § 1º do art. 23 do Decreto n. 10.024/2019.

3.4.2 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração, nos termos do § 2º, do art. 23, do Decreto n. 10.024/2019.

3.5 As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no endereço eletrônico www.gov.br/compras, por meio do link *Consultas>Pregões>Agendados*, para conhecimento da sociedade em geral e dos fornecedores, cabendo aos interessados em participar do certame acessá-lo para obtenção das informações prestadas.

IV – DO CREDENCIAMENTO

4.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio www.gov.br/compras (art. 9º, § 1º, do Decreto n. 10.024/2019).

4.1.1 O credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

4.2 A licitante responsabilizar-se-á formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, seus documentos e seus lances, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 19, inciso III, do Decreto n. 10.024/2019).

4.2.1 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

V – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DA CONCESSÃO DOS BENEFÍCIOS À ME/EPP

5.1 Poderão participar deste pregão eletrônico empresas que:

5.1.1 Atendam a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste edital.

5.1.2 Estejam previamente credenciadas perante o sistema eletrônico provido pelo Ministério da Economia, por meio do sítio www.gov.br/compras.

5.1.3 Estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do art. 10 do Decreto n. 10.024/2019.

5.1.4 Manifestem, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

5.1.5 Na ocasião de participação das microempresas e empresas de pequeno porte – ME/EPP, serão adotados os critérios estabelecidos nos arts. 42 a 45 da Lei Complementar n. 123/2006 e no Decreto n. 8.538/2015.

5.1.6 Para o enquadramento das ME/EPP, a licitante, no ato de envio de sua proposta e da documentação de habilitação, em campo próprio do sistema, deverá declarar que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar n. 123/2006 para fazer jus aos benefícios da referida lei.

5.2 Não poderão participar deste certame:

5.2.1 Empresas que estiverem sob a aplicação da penalidade referente ao art. 87, incisos III e IV, da Lei n. 8.666/1993, e ao art. 7º da Lei n. 10.520/2002.

5.2.1.1 A suspensão prevista no art. 87, inciso III, aplica-se apenas no âmbito do CJF.

5.2.1.2 Para fins de participação nesta licitação, a penalidade imposta com base no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 abrange os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, nos termos do inciso I, § 3º, do art. 34, da IN



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

3/2018/MPOG.

5.2.2 Servidor/membro/juiz de qualquer órgão ou entidade vinculada ao órgão promotor da licitação, bem assim a empresa da qual tal servidor/membro/juiz seja sócio, dirigente ou responsável técnico.

5.2.3 Empresas reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição: controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si.

5.2.4 OSCIPs (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – acórdão TCU n. 746/2014 – Plenário – TC 021.605/2012-2 e Acórdão TCU n. 2.426/2020 – Plenário).

5.2.4.1 As cooperativas e associações sem fins lucrativos poderão participar deste pregão eletrônico desde que observadas as exigências contidas na Seção V da Instrução Normativa MPOG n. 5, de 26 de maio de 2017.

5.2.5 Empresas estrangeiras que não funcionem no País.

5.2.6 Empresas que possuam em seu quadro societário pessoa detentora de mandato de deputado e/ou senador, desde sua diplomação, nos termos da alínea “a” do inciso I do art. 54 da Constituição Federal.

5.2.7 Empresas que possuam registro de impedimento de contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de improbidade administrativa e inelegibilidade, disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça.

5.2.8 Empresas que possuam registros impeditivos de contratação, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CGU, disponível no Portal da Transparência.

5.2.9 Empresas cujo objeto social, expresso no estatuto ou contrato social, seja incompatível com o objeto desta licitação.

5.2.10 Empresa em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

5.2.10.1 A empresa em recuperação judicial poderá participar do certame desde que apresente plano de recuperação aprovado e homologado judicialmente, com a recuperação já deferida.

5.2.10.2 A empresa em recuperação judicial que comprovar o disposto no item **5.2.10.1** deverá demonstrar os demais requisitos de habilitação.

5.2.10.3 A regra é aplicável à empresa em recuperação extrajudicial, desde que preenchidos os requisitos dos itens **5.2.10.1** e **5.2.10.2**.

VI – DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇO E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

6.1 Após a divulgação deste edital no sítio www.gov.br/compras, as licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, com as características mínimas e quantidades estipuladas no termo de referência, até a data e hora marcadas para abertura da sessão quando, então, se encerrará a fase de recebimento de propostas.

6.2 A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta eletrônica de preços, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital.

6.3 No campo destinado à descrição detalhada do objeto ofertado, a licitante deverá informar os dados complementares e singulares que o caracterizam, **quando for o caso**, não se admitindo a mera cópia do descritivo indicado no termo de referência, ficando a licitante sujeita a desclassificação.

6.4 Serão irrelevantes quaisquer ofertas que não se enquadrem nas especificações exigidas no Módulo I – Termo de Referência e seus anexos.

6.5 O prazo de validade das propostas será de 90 (noventa) dias.

6.6 Os preços deverão ser finais, acrescidos de todas as despesas e conter somente duas casas decimais, não sendo admitidos valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, conforme definido no § 3º do art. 44 da Lei n. 8.666/1993.

6.7 Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

6.8 Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pela licitante melhor classificada, após o encerramento do envio de lances, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, contadas da solicitação do pregoeiro no sistema.

6.8.1 A juntada posterior de documento referente à comprovação dos requisitos de habilitação contempla somente os documentos necessários ao esclarecimento, à retificação e/ou complementação da documentação efetivamente apresentada/enviada pelo licitante provisoriamente vencedor, consoante previsão do artigo 43, §3º da lei 8.666/1993.

6.9 Qualquer elemento que possa identificar a licitante importará a desclassificação imediata da proposta.

6.10 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

6.11 Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pela licitante não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após os procedimentos de julgamento das propostas, nos termos do § 7º do art. 26 do Decreto n. 10.024/2019.

6.12 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante melhor classificada somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público, após o encerramento do envio de lances.

VII – DA ABERTURA DA SESSÃO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1 O pregoeiro, por meio do sistema eletrônico, dará início à sessão pública, na data e horário previstos na cláusula I deste edital, com a divulgação das propostas de preços recebidas no prazo estipulado, as quais deverão guardar perfeita consonância com as especificações e condições detalhadas no edital.

7.2 A comunicação entre o pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7.3 O pregoeiro procederá à análise das propostas quanto ao atendimento dos requisitos deste edital, efetuando a classificação ou desclassificação da proposta. Após, dar-se-á início à fase competitiva das propostas classificadas.

7.4 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DO DESEMPATE

8.1 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.2 Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva no horário fixado para a abertura da sessão pública, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico. O sistema prestará informação às licitantes do recebimento do lance e o valor consignado no registro.

8.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital.

8.3.1 A licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo **mínimo de 1%** entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta. (Parágrafo único do art. 31 c/c com o § 3º do art. 30, ambos do Decreto n. 10.024/2019).

8.3.2 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

8.4 No transcurso da sessão pública, o sistema prestará informação às licitantes, em tempo real, do lance de menor valor registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

8.5 Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração, seja para menos ou para mais.

8.6 A etapa de lances seguirá o procedimento do **modo de disputa ABERTO e FECHADO**, nos termos do caput do art. 33 do Decreto n. 10.024/2019, o qual será composta por uma etapa aberta, e uma fechada.

8.7 Nesse modo de disputa, a etapa aberta de envio de lances, terá duração de 15 (quinze) minutos.

8.8 Encerrado o prazo disposto no item **8.7**, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

8.9 Encerrado o prazo do item anterior, será iniciada a etapa fechada do modo de disputa.

8.9.1 O sistema abrirá oportunidade, da licitante que ofertou o valor mais baixo e os das 3 (três) ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores, **para ofertar um lance final e fechado** em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.10 Não havendo o mínimo de 3 (três) ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.11 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de vantajosidade.

8.12 Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item **8.9**.

8.13 Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, no caso de nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

8.14 Do desempate:

8.14.1 Quando houver participação, nesta licitação, de microempresas ou empresas de pequeno porte, considerar-se-á empate quando a proposta dessas empresas for igual ou até 5% superior à proposta classificada em primeiro lugar. Nesse caso, e desde que a



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

proposta classificada em primeiro lugar não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema eletrônico procederá da seguinte forma:

- a) classificação das propostas de microempresas ou empresas de pequeno porte que se enquadrem na situação prevista neste item **8.14.1**;
- b) convocação da microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentou a menor proposta dentre as classificadas na forma da alínea “a” deste item para que, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente uma última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, para o desempate, situação em que será classificada em primeiro lugar;
- c) não sendo apresentada proposta pela microempresa ou empresa de pequeno porte, na situação da alínea “b” deste item ou não ocorrendo a contratação, serão convocadas, na ordem e no mesmo prazo, as propostas remanescentes classificadas na forma da alínea “a” deste item, para o exercício do mesmo direito;
- d) caso a ME/EPP classificada em segundo lugar desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, o sistema convocará as demais ME/EPP participantes na mesma condição, na ordem de classificação. Havendo êxito nesse procedimento, o sistema disponibilizará a nova classificação das licitantes para fins de aceitação;
- e) não poderão se beneficiar do regime diferenciado e favorecido as empresas que se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar n. 123/2006.

8.15 Não havendo êxito ou não existindo ME/EPP participante e havendo igualdade de condições entre as participantes será utilizado como critério de desempate, a preferência estabelecida no § 2º do art. 3º da Lei n. 8.666, de 1993.

8.16 Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

8.17 Não poderá haver desistência dos lances efetuados, sujeitando-se a empresa licitante desistente às penalidades previstas neste edital.

8.18 Caso ocorra desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances e, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.19 Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão, na forma eletrônica, será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação às empresas participantes no sítio www.gov.br/compras.

IX – DA NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1 Apurada a melhor oferta, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar,



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

para avaliar a sua aceitação.

9.2 O pregoeiro encaminhará contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida uma melhor proposta, observando o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital.

9.3 Havendo negociação, a licitante terá o prazo mínimo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema, para envio da proposta negociada e, se necessário, dos documentos complementares, adequados à negociação.

9.4 Encerrada a etapa de negociação de que trata o item anterior, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n. 10.024/2019, e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do edital.

9.5 Se a proposta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este edital.

9.6 O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos neste edital.

9.7 No julgamento das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrando em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

9.7.1 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item anterior, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, cuja ocorrência será registrada em ata.

X – DA HABILITAÇÃO

10.1 Os documentos para habilitação encontram-se listados a seguir e deverão ser encaminhados juntamente com a proposta:

10.1.1 Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que são emitidos somente em nome da matriz.

Habilitação jurídica

- a)** cédula de identidade;
- b)** registro comercial, no caso de empresário individual;
- c)** ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- d) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhado da prova de diretoria em exercício;
- e) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

Regularidade fiscal e trabalhista

- f) comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF e comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda;
- g) comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- h) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) e emitida exclusivamente pelos sites destes órgãos, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n. 103, de 20 de dezembro de 2021, que alterou a Portaria Conjunta RFB/PGFN n. 1.751, de 2/10/2014;
- i) prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- j) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- k) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

Qualificação técnica

- l) Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços nas características, quantidades e prazos relacionados a seguir:

1.1.1) 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, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada e que comprove ter a empresa licitante executado pelo período mínimo de 15 meses.

1.1.1.1) Entende-se por serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei, aquele que apresentam as seguintes características:

- a) serviços de operação, em ambiente computacional constituído por, no mínimo, 20 servidores de rede (rack ou chassi);
- b) serviços de suporte e administração de sistema operacional Microsoft Windows Server 2012 R2 ou superior;
- c) serviços de suporte e administração de sistema operacional Linux SUSE 12 ou Red Hat 6 ou superior;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- d) serviços de implantação ou administração de ambiente computacional virtualizado VMware ou similar, constituído de, no mínimo, 20 (vinte) servidores físicos e 200 (duzentas) máquinas virtuais;
- e) serviços de implantação ou administração de redes cabeadas em ambiente computacional constituído de switches CORE e 500 (quinhentas) portas de switches de borda;
- f) serviços de implantação ou administração de redes sem fio com, no mínimo, uma controladora e 20 (vinte) access points;
- g) serviços de implantação ou administração de sistema de armazenamento corporativo com discos de tecnologia SAS ou NL-SAS ou SSD, com no mínimo, 200TB (duzentos terabytes), utilizando tecnologias de cópia rápida de volumes e replicação de dados;
- h) serviços de implantação ou administração de ambiente de backup corporativo utilizando armazenamento em discos e replicação de backup;
- i) serviços de implantação ou administração de solução de FIREWALL DE APLICAÇÃO WEB (WAF) dos modelos IMPERVA ou FORTIWEB ou NETSCALER ou F5 BIG-IP ou outro firewall de aplicação similar de porte corporativo;
- j) serviços de administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) usuários;
- k) serviços de administração de banco de dados ORACLE em cluster com, no mínimo, 1TB de dados;
- l) serviços de administração de banco de dados em pelo menos dois dos seguintes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: Microsoft SQL Server, BRS/Search, MySQL ou PostgreSQL;
- m) serviços de visualização de dados em uma das seguintes ferramentas: Power BI, Qlik View, Qlik Sense, Tableau ou similar;
- n) serviços de administração de middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação (middleware) JBOSS ou TOMCAT ou similar;
- o) serviços de administração de portais (internet ou intranet) utilizando sistemas de gestão de conteúdo – CMS nas plataformas WORDPRESS ou JOOMLA ou ZOPE/PLONE;
- p) serviços de administração de sistema de mensageria e colaboração MS Exchange, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 250 (duzentas e cinquenta) caixas postais;
- q) serviços de administração de ambiente de monitoramento proativo de infraestrutura utilizando a plataforma Zabbix ou Nagios ou similar;
- r) administração de centro de operações de rede – NOC, realizando o gerenciamento proativo de serviços de TI com, no mínimo, 200 (duzentos) servidores de rede, em regime 24x7;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

s) serviços de extração, transformação e carga de dados (ETL).

1.1.2) Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, no mínimo, as seguintes informações:

- (a) nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente;
- (b) descrição do escopo dos serviços prestados;
- (c) nome ou razão social da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- (d) local e data de emissão do atestado ou da certidão;
- (e) prazo de vigência do contrato, com data de início e término do contrato;
- (f) assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa emitente);

1.1.3) Será aceita a soma de atestados;

1.1.3.1) Para a comprovação do lapso temporal de execução do serviço de que trata o item 1.1.1, a soma de atestados será aceita, desde que não seja em períodos concomitantes;

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

1.1.5) O CJF poderá confirmar a autenticidade dos atestados de capacidade técnica por meio de diligência às instituições fornecedoras dos atestados.

Qualificação econômico-financeira

m) Certidão Negativa de Falência e Recuperações Judiciais, expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica;

m.1) a certidão negativa de recuperação judicial é exigível por força do art. 31, inciso II, da Lei n. 8.666/1993, porém a certidão positiva não implica a imediata inabilitação, cabendo ao CJF realizar diligências para avaliar a real situação de capacidade econômico-financeira, mediante, inclusive, a apresentação do plano de recuperação aprovado e homologado judicialmente, com a recuperação já deferida, nos termos do item **5.2.10, da cláusula V – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DA CONCESSÃO DOS BENEFÍCIOS À ME/EPP.**

n) balanço patrimonial do exercício social exigível na forma da lei e regulamentos na data de realização da licitação, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

o) Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;

p) qualificação econômico-financeira válida no SICAF;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

p.1) comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo SICAF, for igual ou inferior a 1, devendo a comprovação ser feita mediante balanço exigido na alínea “n”;

p.2) os índices serão obtidos a partir das seguintes fórmulas:

a) LG – Liquidez Geral;

$$\textbf{Liquidez Geral} = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Ativo Não Circulante Realizável a Longo Prazo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$$

b) LC – Liquidez Corrente;

$$\textbf{Liquidez Corrente} = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

c) SG – Solvência Geral;

$$\textbf{Solvência Geral} = \frac{\textit{Ativo Total}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$$

q) Para maior esclarecimento da comprovação dos índices contábeis estabelecidos para qualificação econômico-financeira, o licitante deverá apresentar, preenchida e assinada pelo seu representante legal, a planilha *Informe sobre a qualificação econômico-financeira* - Módulo IV – deste Edital.

q.1) Para as organizações não sujeitas a registro em Juntas Comerciais, serão consideradas na forma da lei o Balanço Patrimonial apresentado por meio de cópia da escrituração contábil em formato digital ou não-digital.

q.2) As empresas com escrituração em formato digital deverão apresentar a impressão dos seguintes arquivos gerados pelo SPED Contábil da Receita Federal: (a) Termo de Autenticação (Recibo de Entrega da Escrituração Contábil Digital-ECD gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital - SPED); (b) Termo de Abertura e Encerramento; (c) Balanço Patrimonial.

q.3) As empresas com escrituração em formato não-digital deverão apresentar as cópias do Balanço Patrimonial extraídos das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas pelo órgão de registro público competente da sede ou domicílio do licitante (Junta Comercial ou em outro órgão equivalente), em conjunto com os competentes Termos de Abertura e de Encerramento, todos evidenciando a correta ordem sequencial de extração do Livro Diário.

q.4) A licitante que iniciou as atividades no exercício em que se realizar o certame poderá apresentar o Balanço Patrimonial por meio de cópias da escrituração em formato digital ou não digital na forma dos itens anteriores, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.

q.5) Nos termos do Acórdão TCU n. 119/2016 – Plenário, do Acórdão TCU n. 2.293/2018 – Plenário e da Instrução Normativa RFB n. 2.082/2022, consideram-



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

se os seguintes marcos temporais para apresentação do Balanço Patrimonial do exercício social anterior:

q.5.1) No caso de apresentação de escrituração digital cuja legislação autorize a comprovação de forma alternativa à autenticação da Junta Comercial nos livros não digitais: a partir de 1º de julho, sendo exigível, para a presente licitação, do ano de 2021;

q.5.2) Para demais entidades: a partir de 1º de maio, sendo exigível, para a presente licitação, do ano de 2021.

10.2 Documentação complementar:

- a) Certidão Negativa de improbidade Administrativa e Inelegibilidade, do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (www.cnj.jus.br), por meio do link http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form;
- b) como condição para habilitação, será verificada a existência de registros impeditivos de contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CGU, disponível no Portal da Transparência (<http://portaltransparencia.gov.br>), em atendimento ao disposto no Acórdão n. 1793/2011, do Plenário do Tribunal de Contas da União;
- c) as documentações indicadas nas alíneas "a" e "b" poderão ser substituídas pela Certidão/Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, do Tribunal de Contas da União (TCU), disponível por meio do link: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>.

10.3 Declarações exigidas:

- a) declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal/1988, e art. 27, inciso V, da Lei n. 8.666/1993;
- b) declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, na forma do art. 32, § 2º, da Lei n. 8.666/1993.

10.4 A documentação elencada no item **10.3** desta Cláusula deverá ser formalizada em campo próprio no sistema.

10.5 As declarações extraídas do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF substituirão os documentos relacionados nas alíneas “a” a “k” e “m” do item **10.1**, para fins de habilitação da licitante cadastrada naquele sistema. Essas declarações somente serão válidas nas seguintes condições:

- a) se as informações relativas àqueles documentos estiverem disponíveis para consulta na data da sessão de recebimento da proposta e da documentação;
- b) se estiverem dentro dos respectivos prazos de validade.

10.6 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF deverão ser enviados no prazo de apresentação das propostas.

10.7 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o CJF diligenciará a licitante para verificar a possibilidade de fraude à



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

licitação, mediante a checagem dos vínculos societários da empresa, linhas de fornecimentos similares, dentre outras formas admitidas, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 29 da IN n. 03/2018 - MPOG.

10.8 O descumprimento das exigências contidas nesta cláusula determinará a inabilitação da licitante.

10.9 As ME/EPP deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

10.9.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

10.9.1.1 O prazo que trata o subitem **10.9.1** poderá ser prorrogado, por igual prazo, a critério da Administração, nos termos do Decreto n. 8.538/2015, de 6 de outubro de 2015.

10.9.2 A não regularização da documentação, no prazo previsto nos subitens **10.9.1** e **10.9.1.1** desta cláusula, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da sanção prevista neste edital e em lei, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a formalização da avença, ou revogar a licitação.

10.10 Sempre que julgar necessário, o pregoeiro poderá solicitar a apresentação de originais dos documentos exigidos da licitante.

10.11 Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitações de documentos” em substituição aos comprovantes exigidos neste edital.

10.12 No julgamento da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

10.12.1 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item anterior, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, cuja ocorrência será registrada em ata.

10.12.2 Caso seja necessário o envio de documentos complementares, após o julgamento das propostas, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, a licitante deverá encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo estipulado no item **6.8 da cláusula VI** deste edital.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

10.12.3 No caso dos documentos que estejam disponíveis e que possam ser consultados pelo pregoeiro diretamente nos sistemas informatizados, estes documentos poderão ser consultados para comprovar a regularidade da licitante.

10.13 Verificado o desatendimento de quaisquer dos requisitos de habilitação, o pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta e o preenchimento das exigências habilitatórias por parte da licitante classificada subsequente e, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do edital.

10.14 A inabilitação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.15 Constatado o atendimento aos requisitos habilitatórios, o pregoeiro habilitará e declarará vencedora do certame a licitante correspondente.

XI – DA PROPOSTA DEFINITIVA DE PREÇO

11.1 A licitante vencedora deverá enviar a proposta definitiva de preço, elaborada nos moldes do módulo II do edital, por meio do link “Enviar anexo/planilha atualizada”, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, sob pena de ser considerada desistente, sujeitando-se às sanções previstas na **Cláusula XV (Das Penalidades)** deste edital.

11.1.1 A critério do pregoeiro e por manifestação da licitante o prazo determinado no item **11.1** poderá ser prorrogado.

11.2 Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da licitante.

11.3 A proposta de preços deverá ser redigida em Língua Portuguesa, impressa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e nela deverão constar:

11.3.1 Razão social da empresa, CNPJ, endereço completo, telefone, correio eletrônico para contato e convocação para assinatura do contrato, banco, agência, praça de pagamento e conta corrente, assinatura e nome legível do representante legal da empresa responsável pela proposta.

11.3.2 O endereço e o CNPJ informados deverão ser do estabelecimento que de fato emitirá a nota fiscal/fatura.

11.3.3 A descrição de forma clara e detalhada do objeto, abrangendo, no mínimo, as características do objeto licitado.

11.3.4 Preço unitário e total (com tributos, insumos e demais encargos da contratação), com exibição do valor em algarismos e por extenso, com duas casas decimais, conforme o lance final.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

XII – DOS RECURSOS

12.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente, dentro do prazo de 30 (trinta) minutos, a intenção de recorrer durante a sessão pública, em campo próprio no sistema eletrônico. Não havendo intenção registrada, o pregoeiro adjudicará o objeto da licitação em favor da licitante julgada vencedora.

12.2 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante implicará decadência do direito de recurso.

12.3 O pregoeiro fará juízo de admissibilidade da intenção de recurso manifestada, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

12.4 A recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas, se desejarem, a apresentar contrarrazões em igual prazo, também via sistema, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.5 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

12.7 Decidido o recurso e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade superior adjudicará o objeto à licitante vencedora e homologará o procedimento para determinar a contratação.

XIII – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 A despesa decorrente desta licitação correrá à conta de recursos consignados ao Conselho da Justiça Federal no Orçamento Geral da União, Plano Orçamentário CTN - 192205, 33.90.40.11 - Suporte de infraestrutura de TIC.

13.2 A despesa com a execução do objeto desta licitação é estimada em **R\$ 11.281.402,25 (onze milhões, duzentos e oitenta e um mil, quatrocentos e dois reais e vinte e cinco centavos)**, conforme pesquisa de mercado elaborada pela Subsecretaria de Governança de Tecnologia ids. 0373639 e 0373643 do Processo Administrativo n. 0003812-12.2021.4.90.8000.

XIV – DO PAGAMENTO

14.1 O pagamento será efetuado por ordem bancária, no prazo definido no contrato e/ou termo de referência, após o atesto firmado pela fiscalização da nota fiscal/fatura, cujo documento deverá estar em conformidade com as condições estabelecidas.

14.1.1 As notas fiscais deverão ser emitidas eletronicamente e encaminhadas ao gestor pelos e-mails sutec@cjf.jus.br ou outro, a critério da Administração ou enviadas pelo



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

sistema eletrônico (sei.cjf.jus.br) e encaminhadas para Subsecretaria de Infraestrutura e Suporte Técnico.

XV – DAS PENALIDADES

15.1 A licitante, em caso de descumprimento às regras deste edital, e observado o regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da lei, ficará sujeita às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa compensatória:
 - b.1)** 5%, calculada sobre o valor adjudicado, em caso de não regularização da documentação exigida para ME/ EPP, nos prazos previstos na Cláusula X;
 - b.2)** 10%, calculada sobre o valor homologado, em caso de não assinatura do contrato;
- c) suspensão temporária de participação de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nos termos do art. 87, inciso III, da Lei n. 8.666/1993;
- d) declaração de inidoneidade, nos termos do art. 87, inciso IV, da Lei n. 8.666/1993.

15.1.1 As multas previstas nas alíneas “b.1” e “b.2” poderão cumular-se com as penalidades previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do item **15.1**, bem como as do item **15.2**, deste capítulo.

15.1.2 O CJF, para aplicação da penalidade prevista no item 15.1, adotará os critérios previstos nos arts. 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993.

15.2 Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais penalidades legais, aquele que:

a) não assinar o contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF pelo período de 4 (quatro) meses;

b) deixar de entregar documentação exigida para o certame:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 2 (dois) meses;

c) fizer declaração falsa ou entregar documentação falsa:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

d) ensejar o retardamento da execução do objeto:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 4 (quatro) meses;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

e) não manter a proposta:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 4 (quatro) meses;

f) comportar-se de modo inidôneo:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

g) cometer fraude fiscal:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 40 (quarenta) meses.

15.3 O CJF, para aplicação da penalidade prevista no item **15.2**, adotará os critérios previstos na Instrução Normativa n. 1, de 23 de novembro de 2020, da Presidência da República, publicada no DOU, em 24/11/2020 (n. 224, seção 1, p. 2).

15.4 A aplicação de qualquer penalidade prevista nesta cláusula levará em consideração os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, ficando a cargo do CJF decidir acerca da penalidade mais adequada ao caso concreto.

15.5 A aplicação das sanções previstas nesta cláusula será realizada mediante processo administrativo específico, por meio de comunicação à licitante da penalidade, sendo assegurado, em todos os casos, o direito ao contraditório e à ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento da comunicação.

15.6 Fica assegurado à licitante o uso dos recursos previstos em lei.

15.7 As sanções previstas nesta cláusula referem-se ao descumprimento do certame licitatório, ficando as penalidades pelo descumprimento contratual previstas na minuta de contrato, anexa a este edital.

XVI – DA CONTRATAÇÃO

16.1 Homologada a licitação, o CJF poderá convocar a licitante vencedora, durante a validade da sua proposta, para assinatura do instrumento contratual, por meio eletrônico, nos termos da Lei 14.063, de 23 de setembro de 2020, que se dará em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e no art. 81 da Lei n. 8.666/1993.

16.1.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e, desde que ocorra motivo justificado, aceito pela Administração.

16.2 Impreterivelmente dentro do prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação, a licitante vencedora deverá requerer o cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CJF.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

16.3 É facultado à Administração, quando a adjudicatária não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidos, convocar outra licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

16.4 Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á, por meio do SICAF e de outros meios, se a adjudicatária mantém as condições de habilitação.

16.5 O CJF poderá requerer, no momento da assinatura do contrato, a documentação pessoal (RG e CPF) e a que confere poderes para a formalização do instrumento contratual.

16.6 A critério do CJF, a assinatura do contrato poderá ocorrer de forma manual.

16.7 Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pela empresa que tenham servido de base para o julgamento, bem como as condições estabelecidas neste edital.

16.8 Formalizado o contrato, a empresa estará obrigada ao seu cumprimento, durante sua vigência.

16.9 Em cumprimento ao constante da Resolução n. 9, de 6 de dezembro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, o aditamento ou a prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados a este CJF.

XVII – DO REAJUSTE

17.1 O reajuste será devido de acordo com as condições previstas na Minuta de Contrato, Módulo III, deste edital.

XVIII – DA GARANTIA

18.1 Para o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, será exigida garantia correspondente a 5% do valor total contratado, em uma das modalidades do art. 56, § 1º da Lei n. 8.666/1993, nos termos constantes da minuta contratual (Módulo III).

18.2 Não serão aceitos instrumentos de garantia que contenham cláusulas conflitantes com dispositivos contratuais ou até mesmo que lhes restrinjam a cobertura ou a sua eficácia.

XIX – DA VISTORIA

19.1 Caso julgue conveniente para o correto dimensionamento e cumprimento das obrigações, a empresa interessada poderá realizar uma vistoria nas instalações físicas do CJF para tomar conhecimento do parque tecnológico e dos serviços a serem realizados.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

19.2 A vistoria deverá ocorrer por horário marcado, preferencialmente no período de 10h às 12h e das 13h às 19h, e deverá ser agendada através dos telefones (61) 3022-7400/7403 ou por e-mail no endereço sutec@cjf.jus.br;

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

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

19.5 A vistoria poderá ser realizada por meio de pessoa devidamente autorizada pela empresa interessada, munida de documento de identificação.

19.6 A vistoria deverá ser realizada no edifício-sede do Conselho da Justiça Federal (CJF), localizado no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Pólo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF.

19.7 Caso a empresa licitante opte por não realizar a vistoria, não serão admitidas alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de eventuais dificuldades técnicas não previstas para a realização dos serviços.

XX - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

20.1 O objeto deste pregão será adjudicado pelo pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

XXI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 Estabelece-se que a simples apresentação de proposta pelas licitantes implicará a aceitação de todas as disposições deste edital.

21.2 Assegura-se a este CJF o direito de:

21.2.1 Promover, em qualquer fase da licitação, diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo (art. 43, § 3º, da Lei n. 8.666/1993), fixando as licitantes, prazos para atendimento, vedada a inclusão posterior de informação que deveria constar originalmente na proposta.

21.2.2 Caso entenda necessário examinar mais detidamente a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos neste edital, bem como o preenchimento das exigências habilitatórias, poderá o pregoeiro, a seu exclusivo critério, suspender a sessão respectiva, hipótese em que comunicará às licitantes, desde logo, a data e horário em que o resultado do julgamento será divulgado no sistema eletrônico.

21.2.2.1 A sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, cuja ocorrência será registrada em ata.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

21.2.3 Revogar esta licitação por razões de interesse público (art. 49, caput, da Lei n. 8.666/1993), decorrente de fato superveniente devidamente comprovado.

21.2.4 Adiar a data da sessão pública.

21.3 O pregoeiro ou a autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

21.4 As empresas licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, em qualquer época ou fase do processo licitatório.

21.5 O desatendimento às exigências formais e não essenciais, não importará o afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão pública do pregão.

21.6 As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa, desde que não comprometam o interesse da Administração e a segurança da contratação.

21.7 Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentos relativos à presente licitação.

21.8 Os documentos originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao endereço constante no item **21.9** a seguir.

21.9 O edital estará à disposição dos interessados, em meio digital, na Seção de Licitações, localizada no 3º andar, sala 303, na sede do CJF, situada no Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília - DF, CEP: 70.200-003, telefones 3022-7510 e 7511, nos dias úteis, de 13h às 18h, e na internet para *download*, nos endereços eletrônicos: www.gov.br/compras e www.cjf.jus.br.

Brasília - DF, 27 de setembro de 2022.

Rodrigo Jordão Dias

Pregoeiro



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

MÓDULO I DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXOS – id. 0373612

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 sustentação do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e monitoramento do Conselho da Justiça Federal – CJF, conforme tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO	1	Serviço de: supervisão da sustentação de infraestrutura; administração de soluções de armazenamento de dados; administração de redes; administração de servidor de aplicação e DevOps; administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos; administração de Sistemas Operacionais Linux; administração de banco de dados; administração de engenharia de dados; administração de dados; administração de proteção de dados; administração da virtualização de servidores; documentação e requisições de serviço; e administração de portais intranet, extranet e internet	Serviço	1
	2	Serviço de operação e monitoramento remoto 24x7	Serviço	1

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 serviços
- 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 – Relatórios Técnicos
- j) Anexo X - Histórico de Quantitativo de chamados



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

1.1. 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, entende-se 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 e art. 3º do Decreto nº 10.024/2019, podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade Pregão, preferencialmente na forma eletrônica.

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

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

Quaisquer processos de trabalho internos (ou nacionais) com seus respectivos fluxos de trabalho, que necessitem ser informatizados ou já estejam definidos em um sistema da informação, estão apoiados na infraestrutura computacional deste Conselho. O nível de informatização dos processos de trabalho 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 impactar sobremaneira na prestação dos serviços públicos de sua responsabilidade.

Atualmente, o CJF conta com uma complexa infraestrutura computacional composta por cerca de 400 servidores de rede (máquinas físicas e virtuais), uma Storage Área Network (SAN), com 2 storages no site principal, uma solução de segurança perimetral, além de cerca de 30 switches de interconexão e 500 estações de trabalho.

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) disponibiliza aos usuários diversos serviços de TI, como os de conectividade à Internet, acesso à sistemas e aplicativos, suporte a desktops e periféricos, serviço de atendimento ao cliente, backup e restore de dados, armazenamento de arquivo em rede, correio eletrônico, vídeoconferência, segurança de perímetro, antispam, antivírus, filtro de conteúdo web, entre outros, além do serviço prestado aos usuários externos, como acesso aos sistemas nacionais centralizados (ex. AJG, Cadijus, CAJU, Jurisprudência Unificada, Malote Digital, acesso a base CPF/CNPJ, entre outros).

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

Como este Conselho, bem como os demais órgãos da administração pública, estão focados em apoiar a competência de seus servidores para realização da gestão e estratégia de seu negócio, não possui um quadro técnico de pessoal específico para a área de resolução de solicitações de suporte em TI, conhecido como atendimento de 3º nível, composto por profissionais em número e capacitação necessários à sustentação do ambiente computacional do CJF. Tal necessidade deve-se também a crescente implementação de componentes da infraestrutura de TI (hardware e/ou software), que vem se tornando cada vez mais complexa e especializada, acompanhando a evolução tecnológica do mercado e atendendo às necessidades do Órgão.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Estes serviços operacionais de sustentação de infraestrutura computacional são realizados por prestadores de serviço por intermédio do contrato 002/2020, firmado com a empresa Algar, que tem sua vigência de 30 (trinta) meses, que se encerra no dia 22/09/2022, cabendo prorrogação.

Considerando a sugestão de não prorrogar o contrato, conforme Parecer SUCOP id 0284797 (Processo 0001453-54.2019.4.90.8000), urge a necessidade de iniciar o planejamento da nova contratação na maior brevidade possível, considerando a importância destes serviços ao CJF, conforme demonstrado acima, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros do CJF, em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento a essa demanda.

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

A presente contratação tem por objetivo a prestação continuada do serviço técnico de sustentação de infraestrutura de TI 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 e disponibilidade dos serviços de TI.

A contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de sustentação de infraestrutura e tem por objetivo manter a alta disponibilidade dos serviços 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.

O principal objetivo desse serviço é prover o restabelecimento da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível, minimizando o impacto às áreas de negócios causados por falhas de TI, obtendo melhorias no processo de gerenciamento dos serviços de TI, de modo a manter a disponibilidade das informações pertencentes ao CJF.

2.3. 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:

- Redução dos riscos de interrupção dos serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças na infraestrutura de TI;
- Melhoria da entrega dos serviços de TI aos usuários em decorrência da utilização de boas práticas dos processos de gerenciamento de serviços de TI;
- Existência de serviços especializados para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações, reinstalações, no menor espaço de tempo possível, para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos computacionais;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades acordados;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- Manutenção da base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da CONTRATANTE;
- Aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços (usuários e equipe técnica);
- Melhoria da disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais;
- Garantia da identificação dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

2.4. 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;

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:

- i. Padrões metodológicos para o desenvolvimento de *softwares*, gestão de projetos e governança de TI dentre outros;
- ii. 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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

de *hardwares* e redes de comunicação de dados, desenvolvimento e instalação de *softwares* e quaisquer outras ações de TI;

- iii. Inovar na busca de soluções visando racionalizar o uso de recursos orçamentários, otimizar esforços e maximizar a entrega de sistemas e serviços;
- iv. 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:

- i. Ampliar a capacidade operacional da STI;

2.5. 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. 0003812-12.2021.4.90.8000.

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

2.6.1. DEMANDA E QUANTIDADE

Atualmente, o serviço contratado é composto de 11 torres de serviço, as quais são:

Torre	Serviço
1	Supervisão da sustentação de infraestrutura (Responsáveis Técnicos)
2	Serviço de sustentação ao ambiente de infraestrutura para atender incidentes.
3	Serviço de administração de soluções de armazenamento de dados.
4	Serviço de administração de redes.
5	Serviço de administração de servidor de aplicação.
6	Serviço de administração de sistemas operacionais, serviços corporativos e monitoração.
7	Serviço de administração de banco de dados.
8	Serviço de administração de proteção de dados.
9	Serviço de administração da virtualização de servidores.
10	Serviço de operação e monitoração presencial 24x7.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

11	Serviços de documentação e requisições de serviços.
----	-----------------------------------------------------

Como o CJF centraliza os sistemas nacionais, além dos sistemas corporativos, há a prestação de suporte aos órgãos da Justiça Federal. Assim, para cada novo sistema ou serviço de TI implantado ou modificado, 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 e requisições.

Considerando a implantação do sistema nacional de Recursos Humanos no ambiente de Nuvem da Justiça Federal – NUJUF, com previsão de entrar em produção neste ano, entre outros sistemas nacionais cuja sustentação é de responsabilidade do CJF, há a necessidade de incrementar os serviços de sustentação de infraestrutura.

Pelo exposto, considerando o serviço prestado no contrato atualmente vigente e as novas demandas interna e externa por serviços de TI, tem-se a seguinte estimativa da quantidade de serviço:

GRUPO	ITEM	SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO	1	Serviço de: supervisão da sustentação de infraestrutura; administração de soluções de armazenamento de dados; administração de redes; administração de servidor de aplicação e DevOps; administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos; administração de Sistemas Operacionais Linux; administração de banco de dados; administração de engenharia de dados; administração de dados; administração de proteção de dados; administração da virtualização de servidores; documentação e requisições de serviço; e administração de portais intranet, extranet e internet	Serviço	1
	2	Serviço de operação e monitoramento remoto 24x7	Serviço	1

A contratação de serviços de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e monitoramento deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

Quadro resumo da jornada de prestação dos serviços:

SERVIÇO	PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Item 1 – Serviço de sustentação de infraestrutura de TI	Segunda a sexta-feira das 8h às 21h, prestado de forma remota/presencial.
Item 2 - Serviço de operação e monitoramento remoto 24x7	24 horas por dia x 7 dias da semana, prestado de forma remota.

Para o serviço de monitoramento remoto, a interligação do ambiente computacional da CONTRATADA ao ambiente computacional do CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais ao CONTRATANTE.

Este link dedicado de comunicação de dados deverá ser utilizado pela equipe responsável pelo serviço de sustentação de infraestrutura de TI para acesso ao ambiente do CJF, principalmente quando da ocorrência de situações emergenciais (ex. perda de acesso ao CJF pela internet).

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

A análise de mercado foi elaborada nos Estudos Preliminares 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 MENSAL para a contratação é de R\$376.046,74.

O valor total para 30 meses é de R\$ 11.281.402,25.

2.8. Dos Critérios de Sustentabilidade

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

A CONTRATADA deverá, no tocante às tecnologias assistivas, quando couber, observar o disposto no art. 4º, inciso V, da Resolução CNJ n. 401, de 16 de junho de 2021 e ainda com o art. 3º, inciso III, “b” da Resolução CJF n. 709, de 1º de junho de 2021.

A CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços contratados, as normas em vigor atinentes à sustentabilidade e ao Manual de Sustentabilidade nas compras e contratações do Conselho da Justiça Federal, instituído pela Portaria CJF n. 323, de 14 de agosto de 2020.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 contratados neste Termo de Referência.

2.9. 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;
- **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;
- **Portaria SGD/ME n. 6.432**, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Portaria SGD/ME n. 4.668**, de 23 de maio de 2022, que altera o Anexo II da Portaria SGD/ME n. 6.432/2021.

2.10. 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 formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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).

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

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”)

3.1. 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 GLOBAL**.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Reitera-se que não é viável o parcelamento do objeto 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.

3.2. 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;
- 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 e que comprove ter a empresa licitante executado pelo período mínimo de 15 meses.
- 3.2.3. Entende-se por serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei, aquele que apresentam as seguintes características:
- a) serviços de operação, em ambiente computacional constituído por, no mínimo, 20 servidores de rede (rack ou chassi);
 - b) serviços de suporte e administração de sistema operacional Microsoft Windows Server 2012 R2 ou superior;
 - c) serviços de suporte e administração de sistema operacional Linux SUSE 12 ou Red Hat 6 ou superior;
 - d) serviços de implantação ou administração de ambiente computacional virtualizado VMware ou similar, constituído de, no mínimo, 20 (vinte) servidores físicos e 200 (duzentas) máquinas virtuais;
 - e) serviços de implantação ou administração de redes cabeadas em ambiente computacional constituído de switches CORE e 500 (quinhentas) portas de switches de borda;
 - f) serviços de implantação ou administração de redes sem fio com, no mínimo, uma controladora e 20 (vinte) access points;
 - g) serviços de implantação ou administração de sistema de armazenamento corporativo com discos de tecnologia SAS ou NL-SAS ou SSD, com no mínimo, 200TB (duzentos terabytes), utilizando tecnologias de cópia rápida de volumes e replicação de dados;
 - h) serviços de implantação ou administração de ambiente de backup corporativo utilizando armazenamento em discos e replicação de backup;
 - i) serviços de implantação ou administração de solução de FIREWALL DE APLICAÇÃO WEB (WAF) dos modelos IMPERVA ou FORTIWEB ou NETSCALER ou F5 BIG-IP ou outro firewall de aplicação similar de porte corporativo;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- j) serviços de administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) usuários;
- k) serviços de administração de banco de dados ORACLE em cluster com, no mínimo, 1TB de dados;
- l) serviços de administração de banco de dados em pelo menos dois dos seguintes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: Microsoft SQL Server, BRS/Search, MySQL ou PostgreSQL;
- m) serviços de visualização de dados em uma das seguintes ferramentas: Power BI, Qlik View, Qlik Sense, Tableau ou similar;
- n) serviços de administração de middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação (middleware) JBOSS ou TOMCAT ou similar;
- o) serviços de administração de portais (internet ou intranet) utilizando sistemas de gestão de conteúdo – CMS nas plataformas WORDPRESS ou JOOMLA ou ZOPE/PLONE;
- p) serviços de administração de sistema de mensageria e colaboração MS Exchange, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) caixas postais;
- q) serviços de administração de ambiente de monitoramento proativo de infraestrutura utilizando a plataforma Zabbix ou Nagios ou similar;
- r) administração de centro de operações de rede – NOC, realizando o gerenciamento proativo de serviços de TI com, no mínimo, 200 (duzentos) servidores de rede, em regime 24x7;
- s) serviços de extração, transformação e carga de dados (ETL).

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.

A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 15 meses está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura CONTRATADA e, com isso, assegurar boa execução do objeto.

- 3.2.4. 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;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 3.2.5. Será aceita a soma de atestados.
- 3.2.6. A participação de empresas do mesmo grupo econômico, para fins de apresentação de atestados, será admitida dentro das normas legais;
- 3.2.7. O CONTRATANTE poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando validar ou esclarecer informações sobre o serviço prestado;
- 3.2.8. 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)

4.0. Vigência

4.0.1. 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.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 4.0.2. O período inicial de 60 (sessenta) dias 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.
- 4.0.3. 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.
- 4.0.4. 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.

4.1. Deveres e Responsabilidades do Contratante

- 4.1.1. 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;
- 4.1.2. 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 segundo os procedimentos internos do CJF;
- 4.1.3. O CJF deverá nomear um Fiscal Administrativo do contrato que verificará as cláusulas administrativas do contrato;
- 4.1.4. 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**;
- 4.1.5. Quando houver prestação de serviço presencial, permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados;

- 4.1.6. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto;
- 4.1.7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato;
- 4.1.8. Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- 4.1.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 4.1.10. Avaliar mensalmente o Relatório Gerencial de serviços, observando os indicadores e metas dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados;
- 4.1.11. 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;
- 4.1.12. Fornecer normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CJF para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais;

4.2. Deveres e Responsabilidades da Contratada

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

4.2.1. 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 serão realizados na modalidade remota e quando necessário, na modalidade presencial nas dependências do edifício-sede do CONTRATANTE. O edifício supracitado localiza-se no seguinte endereço:
 - a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;
3. Ocasionalmente, poderá ser necessário realizar serviços de forma presencial nas localidades abaixo, onde o CJF mantém infraestrutura de TI:
 - b) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

c) Sede do STJ – SAF Sul, Quadra 06, lote 01.

4. Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos da metodologia ITILv3 definidos pelo CONTRATANTE;
5. A CONTRATADA prestará os serviços de sustentação conforme detalhamento do ANEXO I, compreendendo o ambiente tecnológico especificado no ANEXO V, atendendo a todos os Níveis de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no ANEXO III deste Termo de Referência;
6. A CONTRATADA realizará todos os serviços minimizando a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto em situações emergenciais e durante a realização de atividades programadas com a equipe do CONTRATANTE;
7. A CONTRATADA realizará as manutenções do tipo programadas que representem risco de interrupção ou degradação do(s) serviço(s) fora do HORÁRIO NORMAL DE PRODUÇÃO (período entre 08h e 20h de segunda à sexta-feira, excetuando-se os feriados), salvo quando expressamente autorizado pelo CONTRATANTE;
8. A CONTRATADA realizará as manutenções programadas que serão agendadas todo mês, para execução durante um final de semana (janela agendada). Estas manutenções (corretivas, preventivas, emergenciais ou programadas) realizadas fora do HORÁRIO NORMAL DE PRODUÇÃO não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE em relação ao estabelecido no contrato, portanto a CONTRATADA já deverá prever estas situações em sua composição de custo. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua;
9. A CONTRATADA testará todos os serviços após a realização de manutenções preventivas e/ ou corretivas, ficando sua aceitação final dependente da área demandante e/ ou de fiscalização do CONTRATANTE, que avaliará as características esperadas para o serviço;
10. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhum serviço que esteja previsto neste Termo de Referência;
11. 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;
12. Efetuar a transferência de conhecimento (reunião técnica) para a equipe técnica do CJF acerca das soluções implementadas durante a vigência do contrato.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

13. 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.
14. 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;
15. Para a prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA deverá operar a ferramenta ITSM utilizada atualmente pelo CONTRATANTE baseada no software OTRS – Open Source Ticket Request System ou qualquer outra ferramenta ITSM que vier a ser implantada posteriormente. Toda a manutenção, customização, melhorias nessa ferramenta são de responsabilidade da Contratante.
16. 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**;
17. 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;
18. Formalizar ao CONTRATANTE a substituição de profissional, antes de efetivá-la;
19. Não permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço presencial de interesse do CONTRATANTE;
20. Manter e/ou alocar profissionais com a capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado;
21. 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;
22. Comunicar formalmente ao CONTRATANTE sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço ao CJF), ainda que esteja de aviso prévio;
23. A CONTRATADA não pode suspender ou interromper os serviços solicitados sem comunicação prévia ao CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior;
24. 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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

25. As atividades de suporte deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE;
 26. As atividades que não possuam rotinas e procedimentos definidos deverão ser documentadas após a sua realização como condição para aceitação do serviço;
 27. Apresentar relatório gerencial preliminar em até 3 (três) dias úteis do mês subsequente ao da prestação dos serviços, com as justificativas dos chamados violados, para validação do gestor e fiscais do contrato, em até 5 (cinco) dias úteis.
 28. Apresentar Relatório Gerencial consolidado, em até 3 (três) dias úteis da validação acima, devendo constar, minimamente, as seguintes informações:
 - a) Os indicadores e **Níveis Mínimos de Serviço alcançados em relação ao previsto no Anexo III;**
 - b) Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados;
 - c) Manutenções evolutivas e corretivas realizadas;
 - d) Erros operacionais;
 - e) Sugestões de melhorias para o próximo período;
 - f) Pannel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por grupos solucionadores e responsáveis, demonstrando graficamente a evolução destas informações;
 - g) Indicadores de aferição da qualidade de novos produtos e/ou serviços que venham a ser implantados no decorrer da vigência contratual;
 - h) Relatórios técnicos específicos e detalhados dos serviços, contendo no mínimo as informações descritas no ANEXO IX;
 - i) Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço;
- 3.1. Elaborar relatório técnico específico e detalhado para os serviços listados abaixo. Além dos requisitos descritos no ANEXO IX, outros requisitos para cada relatório poderão ser definidos pelos fiscais do contrato:
- j) Infraestrutura de virtualização;
 - k) Solução de backup e restore;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- l) Infraestrutura de rede cabeada e sem fio;
- m) Links de comunicação e internet;
- n) Solução de armazenamento e SAN;
- o) Solução de monitoração de infraestrutura e serviços;
- p) Solução de mensageria e colaboração;
- q) Sistemas operacionais;
- r) Bancos de dados;
- s) Outros.

29. 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.

30. 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;
- 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;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 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;
31. Quando da prestação de serviço presencial, 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;
32. 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;
33. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;
34. 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;
35. 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;
36. Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e idoneidade moral destes;
37. Manter os seus profissionais qualificados e certificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato;
38. Alocar no serviço de supervisão da sustentação de infraestrutura 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 presencial, ao menos 4 (quatro) horas úteis por semana, para a realização de reuniões de alinhamento e planejamento de atividades e/ou assuntos pertinentes à execução do objeto do contrato, nas demais horas o



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

mesmo deverá estar disponível para contato de forma remota por telefone, vídeo conferência ou outros meios.

39. 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.
40. 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;
41. 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;
42. 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.
43. A **CONTRATADA** deverá assinar o Termo de Responsabilidade do CJF e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço ao CONTRATANTE, conforme modelo do **Anexo VI**;
44. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;
45. Permitir auditoria pelo CONTRATANTE, ou terceiro por ele designado, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;
46. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

contratuais com uma equipe de técnicos da STI, de acordo com o cronograma do **Anexo VIII**;

47. Os serviços deverão ser prestados **REMOTAMENTE**, de segunda a sexta-feira, das 08 horas às 21 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CJF, com exceção do serviço de operação e monitoramento **REMOTO e os TRATAMENTOS DE INCIDENTES**, que deverão ser prestados durante 24 horas por dia, 7 dias da semana, conforme descrito no **Anexo I**. Para a realização de atividades específicas, ou em caso de indisponibilidade de acesso ao ambiente do CJF ou a critério do CONTRATANTE, a atividade será realizada de forma **PRESENCIAL**, conforme descrito no **Anexo I**.

Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar a atividade fora do horário de expediente, inclusive finais de semana e feriados, conforme descrito no **Anexo I**. Portanto a CONTRATADA já deverá prever esta situação em sua composição de custo, sem ônus adicionais ao CJF. Todos os serviços são considerados de natureza contínua.

Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar a atividade de maneira **PRESENCIAL** quando a necessidade técnica faça jus à necessidade operacional em questão. Portanto, a CONTRATADA deverá prever esta situação mantendo equipe técnica disponível em Brasília para todos os serviços, sem prejudicar os níveis de serviços estabelecidos, para pleno atendimento do pleito. Este custo deve estar previsto em sua composição de custo, sem ônus adicionais ao CJF.

48. Poderão ser realizadas reuniões **PRESENCIAIS**, a critério do Contratante, conforme abaixo:

REUNIÃO	PERIODICIDADE	PARTICIPAÇÃO
PONTO DE CONTROLE (Alinhamento das atividades)	Até 4 por mês	Responsável Técnico
Apresentação do Relatório Gerencial e validação dos níveis de serviço	MENSAL	Responsável Técnico e documentador
PONTO DE CONTROLE (Alinhamento das atividades)	SOB DEMANDA	Responsável Técnico e Equipe Técnica

49. 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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

dimensionamento de equipe, prazos de atendimento das requisições, Níveis Mínimos de Serviço bem como o perfil dos profissionais alocados no contrato.

50. A CONTRATADA deverá atender as demais obrigações previstas nos Anexos deste Termo de Referência.

4.2.2. 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. Não ter sido condenada ou seus dirigentes por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão dos arts. 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do art. 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n. 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n. 29 e 105;
3. 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;
4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços presenciais, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
5. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
6. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
7. Manter durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;
8. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;
9. Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
10. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

11. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
12. 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;
13. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
14. A CONTRATADA que prestará os serviços deverá assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do **Anexo VI**;
15. 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;
16. 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;
17. 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;
18. 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;

4.3. Prazo e Execução dos Serviços

- 4.3.1. 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**;
- 4.3.2. 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;
- 4.3.3. 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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao CONTRATANTE;

- 4.3.4. 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.
- 4.3.5. 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.
- 4.3.6. O PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) deverá contemplar a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa do serviço de sustentação de infraestrutura de TI, 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.
- 4.3.7. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 15 (quinze) 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 do Responsável Técnico que será alocado na execução de serviços;
- 4.3.8. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) 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 demais profissionais que serão alocados na execução de serviços;
- 4.3.9. Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar atenciosamente 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;
- 4.3.10. 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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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;

4.3.11. 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 do Responsável Técnico, desde que não haja pendências apontadas pelo CONTRATANTE, quando será integrado à equipe de transição. Este profissional deverá atuar de forma **PRESENCIAL** durante o período inicial de 90 (noventa) dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, considerado como período de estabilização da operação dos serviços;

4.3.12. A CONTRATADA deverá concluir **no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) dias corridos** a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST a inserção dos demais perfis 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. Esta equipe deverá atuar de forma **PRESENCIAL** durante o período inicial de 30 (trinta) dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, considerado como período para absorção de conhecimento dos processos de trabalho da STI, do ambiente de infraestrutura de TI e para integração e alinhamento das equipes;

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

4.3.14. 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;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 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.
- 4.3.15. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;
- 4.3.16. 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;
- 4.3.17. Para a realização da monitoração proativa do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá oferecer serviço SMS (Short Message Service) ou mensageria instantânea, para que sejam enviadas mensagens aos prestadores de serviço e aos gestores de TI conforme a geração de alertas dos softwares de monitoração. É de responsabilidade da CONTRATADA o custo da contratação deste serviço. Estima-se que a quantidade mensal de envios seja de 2.000 mensagens;
- 4.3.18. A CONTRATADA deverá avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TI e itens de configuração do CONTRATANTE sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho;
- 4.3.19. A CONTRATADA deverá integrar a atual ferramenta de monitoração (Zabbix) com o software de ITSM em uso no CONTRATANTE. Com isso a indisponibilidade de um dos serviços, detectada pelo software de monitoração, deverá gerar automaticamente um incidente no módulo Service Desk do software de ITSM;
- 4.3.20. 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;
- 4.3.21. 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;
- 4.3.22. 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. Procedimentos Detalhados

4.4.1. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDA:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- f) Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta da central de serviços.

4.4.2. 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.

4.4.3. 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;

4.4.4. FASE DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS (PRESENCIAL):

- 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).



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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/Operacionalização 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 PRESENCIAL, que ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST.
6. A Contratada deverá apresentar o profissional que irá prestar o serviço de Supervisão das equipes de suporte – Responsável Técnico, no prazo de 20 (vinte) dias



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST. Este profissional irá integrar a equipe de transição;

7. A equipe que conduzirá a transição deverá permanecer disponível durante o período de 30 (trinta) dias, no formato remoto, após a emissão da Termo de Recebimento Definitivo – TRD.

4.5. 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).

4.6. Transferência de Conhecimento

- 4.6.1. 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;
- 4.6.2. 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, fazendo repasse de conhecimento ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;
- 4.6.3. 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;
- 4.6.4. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE;
- 4.6.5. 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;
- 4.6.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 4.6.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 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.

4.7. Qualificação Técnica dos Profissionais

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

4.8. Gestão e Fiscalização do Contrato

4.8.1. 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.
- 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

4.9. Forma de Recebimento Provisório e Definitivo do Objeto

4.9.1. 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 o Plano de Operacionalização dos Serviços - POS;
- d) Apresentar a documentação comprobatória completa dos profissionais alocados na prestação dos serviços: documentos comprobatórios de



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

vínculo empregatício, experiência profissional, qualificações e certificações exigidas para os serviços;

4.9.2. O CONTRATANTE fará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD em até 5 (cinco) dias da emissão do TRP, 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.

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

4.9.4. 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.

4.10. Local de Execução dos Serviços

4.10.1. Os serviços contidos no objeto deste Termo de Referência, quando realizado na modalidade presencial, deverão ser prestados nas dependências do edifício-sede do CONTRATANTE. O edifício supracitado localiza-se no seguinte endereço:

- a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;

4.10.2. Ocasionalmente, poderá ser necessário realizar atividades de forma presencial nas localidades abaixo, onde o CJF mantém infraestrutura de TI:

- b) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;
- c) Sede do STJ: SAF Sul Q. 06, Lote 01.

4.11. Modelo de Remuneração (Glosas)

4.11.1. A contratação de serviços de sustentação da infraestrutura de TI será realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 4.11.2. 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.
- 4.11.3. A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, cuja métrica/pontuação consta no Anexo VII.

4.12. Faturamento e Forma de Pagamento

- 4.12.1. 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**;
- 4.12.2. 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;
- 4.12.3. O Relatório Gerencial consolidado deverá ser apresentado **até o 3º (terceiro) dia útil da validação pelo gestor e fiscais do contrato**, conforme **Item 4.2.1 subitens 27,28**;
- 4.12.4. 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;
- 4.12.5. 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 mensal do serviço de sustentação de infraestrutura constante da nota fiscal a **cada 45 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;
- 4.12.6. Obedecendo a pontuação atribuída no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas** para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do serviço de monitoramento constante da nota fiscal a **cada 45 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;
- 4.12.7. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas eletronicamente, em até 10 (dez) dias úteis após a data de aceite pelo gestor do relatório de comprovação do serviço prestado, e encaminhadas, por meio de peticionamento eletrônico, no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, com a descrição exata do serviço prestado, os



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

descontos por descumprimento de níveis de serviço e as eventuais compensações decorrentes de faturamento a maior ou a menor em meses anteriores ao da apuração.

- 4.12.8. 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);
- 4.12.9. A fim de que o CONTRATANTE possa efetuar o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal constando a indicação do banco, da agência e do número da conta corrente onde deverá ser efetuado o crédito;
- 4.12.10. 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 4.16 - Sanções Administrativas**;
- 4.12.11. 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.
- 4.12.12. 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.
- 4.12.13. 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. Garantia Contratual

- 4.13.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia equivalente a 5% do valor total do contrato, no prazo de até 20 (vinte) dias, a contar da assinatura do Contrato, em uma das seguintes modalidades:
- a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
 - b) Seguro-garantia;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

c) Fiança bancária.

- 4.13.2. O pedido de prorrogação deverá ser solicitado pela Contratada dentro do prazo inicialmente estabelecido, sob pena de ser-lhe imputada multa.
- 4.13.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas punitivas aplicadas à CONTRATADA, prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
- 4.13.4. Caso a garantia prestada pela CONTRATADA seja nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, ela deverá prever, expressamente, a cobertura indicada no parágrafo acima.
- 4.13.5. O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.
- 4.13.6. Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, A CONTRATANTE deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia ao CONTRATANTE.
- 4.13.7. A garantia prestada pela CONTRATADA deverá ter validade de três meses após o término da vigência contratual e somente será liberada ou restituída no prazo máximo de noventa dias, depois de expirado o prazo de vigência do Contrato.
- 4.13.8. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.
- 4.13.9. Aditado o contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar, no prazo de 20 (vinte) dias, contados do evento que deu ensejo à alteração, garantia complementar ou substituta, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção.
- 4.13.10. Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de termo aditivo ao Contrato.
- 4.13.11. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais com a CONTRATANTE.

4.14. Reajuste de preço

- 4.14.1. O valor dos serviços especializados poderá ser reajustado decorrido 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.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 4.14.2. As PARTES atentarão 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 no mês anterior ao aniversário da celebração do contrato, conforme estabelece a Lei n. 8.666/1993, art. 40, inciso XI.
- 4.14.3. Os reajustes seguintes serão calculados considerando-se a variação acumulada dos 12 (doze) últimos meses, contados do mês anterior ao aniversário do contrato.
- 4.14.4. Caso o índice estabelecido para delimitar o reajustamento dos preços seja extinto ou, de qualquer forma, não possa mais ser utilizado para esse fim, as partes desde já concordam que em substituição seja adotado o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 4.14.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para delimitar o reajustamento dos preços.
- 4.14.6. 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.

4.15. Confidencialidade

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

4.16. Sanções Administrativas

- 4.16.1. 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 1% (um 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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 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 COMPENSATÓRIA** 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 qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos ou aos dados do **CONTRATANTE**;
 - iii. Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metasp de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado;
 - iv. Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.
- i) **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;
- j) **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 10% (dez por cento).
- k) **MULTA COMPENSATÓRIA** de 5% (cinco por cento), calculada sobre o custo mensal da contratação, por ocorrência, no caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da Tabela de Pontuação de Glosas (Anexo VII), durante 3 (três) meses consecutivos, ou 5 (cinco) meses intervalados durante os últimos 12 (doze) meses. Após a 5ª (quinta) aplicação desta sanção ao longo da execução contratual, poderá ser considerado inexecução parcial ou total do contrato;
- 4.16.2. **MULTA COMPENSATÓRIA** de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de **INEXECUÇÃO PARCIAL** ou **TOTAL** das obrigações contratuais;
- 4.16.3. 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;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 4.16.4. 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;
- 4.16.5. 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.
- 4.16.6. 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.
- 4.16.7. 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.
- 4.16.7.1 O valor da parcela inadimplida será o valor total estimado do contrato ainda não cumprido.
- 4.16.8. 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.
- 4.16.9. O valor da multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos à CONTRATADA, recolhido mediante GRU, ou, ainda, cobrado judicialmente.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

1. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo *framework* ITIL v3, garantindo a aplicação dos processos de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e o Gerenciamento de liberação e Implantação, garantindo a manutenção de uma base de dados de configuração e mudanças.
2. A realização dos processos ITIL significa seguir os processos descritos naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, e utilizar ferramentas que implementem o ITIL.
3. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios com a periodicidade e as informações detalhadas conforme ANEXO IX.
4. É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração que fazem parte do objeto do seu contrato, conforme Itens de Configuração – IC cadastrados pela CONTRATADA. Os ICs serão inicialmente definidos com uma maior granularidade, porém serão detalhados ao longo da prestação dos serviços e conforme a necessidade de controle dos mesmos.
5. O CJF irá definir os níveis de mudança que serão formalmente controlados e aqueles que terão um processo simplificado de gerenciamento, sendo estes os mais simples e com menor impacto na infraestrutura. O CJF irá manter semanalmente um Comitê de Mudanças, e sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá estar disponível para participar das reuniões para prestar informações sobre os ambientes e serviços por ela executados. Mudanças que impliquem em um conjunto de procedimentos complexos, que envolvam várias equipes ou empresas contratadas e que impliquem em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverão ser tratadas como um Projeto. A CONTRATADA deverá apresentar ao Comitê de Mudanças do CJF a proposta de todas as mudanças no ambiente, conforme níveis de controle que serão estabelecidos. Para todas as mudanças apresentadas, será necessário acompanhar dentre outras informações, as análises de riscos relativas às mudanças, descrevendo o impacto da sua realização.
6. Fará parte do trabalho da CONTRATADA o teste e a emissão de parecer a respeito de qualquer novo Item de Configuração adotado pelo CJF, devendo emitir nota técnica a respeito do impacto deste novo IC no ambiente de produção do CJF. Com base na nota técnica elaborada, o CJF irá aprovar a Liberação do IC no ambiente. Se o processo de liberação do IC implicar em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverá ser tratado como um Projeto.
7. A CONTRATADA deverá produzir mensalmente informações acerca de utilização e capacidade dos itens de configuração - IC que façam parte de seus serviços e o desempenho destes quando do cumprimento de níveis de serviço. Deverão ainda subsidiar



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

o CJF nas decisões de ampliação da capacidade de sua infraestrutura de TIC conforme demandas existentes e projeções futuras.

8. A CONTRATADA deverá manter atualizados os Planos de Capacidade, Disponibilidade e Continuidade para os serviços de TI, gerando a documentação que reflita o Plano e determinando as mudanças necessárias para se adequar a realidade proposta.
9. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos ICs que suportem os processos do CJF, gerando uma base histórica de monitoramento destes Itens.
10. Os serviços estão detalhados adiante e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Conselho e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
11. A CONTRATADA deverá realizar uma análise crítica de todo o ambiente tecnológico visando identificar falhas de implantação que tornem o ambiente vulnerável à ocorrência de indisponibilidades. Se necessário, a CONTRATADA deverá realizar as correções de configuração do ambiente, visando torná-lo de alta disponibilidade.

12. DOS SERVIÇOS

A sustentação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados para monitoramento, administração e operação do ambiente computacional.

Escopo dos serviços de sustentação e monitoração da infraestrutura:

Supervisão da sustentação de infraestrutura (gerenciamento da equipe);

Gerenciamento de Serviços de TIC;

Aplicações, portais intranet, extranet e internet;

DevSecOps;

Armazenamento e Proteção de dados;

Banco de Dados, Administração e Engenharia de dados;

Conectividade e Comunicação (Redes);

Virtualização de servidores;

Sistemas operacionais Linux, Windows e serviços corporativos;

Documentação;

Operação e Monitoramento proativo 24x7 de Serviços de TI;

Não escopo:

Suporte Técnico de Microinformática;

Desenvolvimento ou construção de sistemas e softwares próprios;

Corretagem (brokerage) de serviços de computação em nuvem;

Suporte a softwares aplicativos e hardwares prestados por fabricantes;

Engenharia de software;

Manutenção preventiva e corretiva da sala cofre;

Segurança de TIC;

Administração e configuração de ferramenta de ITSM;

Impressão e bilhetagem;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Principais atividades dos serviços de sustentação da infraestrutura, não limitadas a:

Categoria	Atividade	Impacto
Supervisão	Abrir chamados técnicos na língua inglesa para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de hardware e software de TIC do CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;	Alto
Supervisão	Aplicar na execução das atividades exercidas no CJF os seguintes processos do ITIL já implantados: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço.	Médio
Supervisão	Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados;	Médio
Supervisão	Consolidar as sugestões de melhoria em cada serviço de sustentação da infraestrutura;	Médio
Supervisão	Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades;	Médio
Supervisão	Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), referente aos serviços de sustentação de infraestrutura, provendo informações gerenciais ao CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	Coordenação do serviço de sustentação de TIC, sendo o ponto focal de contato entre a equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços e solução de gerenciamento de serviços de TIC.	Muito Alto
Supervisão	Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;	Médio
Supervisão	Elaborar e propor plano de execução dos serviços;	Alto
Supervisão	Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, bancos de dados, Administração de Sistemas Operacionais, servidores de aplicação, redes SAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação conforme o ITIL;	Médio
Supervisão	Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;	Médio
Supervisão	Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço de infraestrutura;	Médio
Supervisão	Executar, sob coordenação do CJF, as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI.	Muito Alto
Supervisão	Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CJF, de procedimentos sistematizados e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;	Médio
Supervisão	Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores do CONTRATANTE através das aberturas de chamados no sistema de gestão de serviços de TI do CONTRATANTE;	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Supervisão	Manter atualizado o Configuration Management Database (CMDB) do CONTRATANTE, conforme previsto no Processo de Configuração do CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	O serviço constitui na supervisão de sua equipe de profissionais na execução dos serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura, de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE.	Alto
Supervisão	Organizar a alocação de turnos e de profissionais de sua equipe;	Alto
Supervisão	Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;	Alto
Supervisão	Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE;	Alto
Supervisão	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.	Muito Alto
Supervisão	Realizar reuniões com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração da equipe e acordo de prazo de entrega;	Alto
Supervisão	Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a alocação de recursos de trabalho para execução;	Alto
Supervisão	Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de capacidade da infraestrutura;	Médio
Supervisão	Supervisionar a equipe de profissionais na execução de ações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, cumprindo a política de segurança da informação do CJF e aplicando as melhores práticas de segurança;	Alto
Supervisão	Supervisionar a equipe na execução dos serviços de infraestrutura;	Muito Alto
Geral	Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário.	<u>Presencial</u>
Geral	Acompanhar fornecedores caso necessário;	Baixo
Geral	Acompanhar os chamados com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado;	Alto
Geral	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;	Médio
Geral	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas;	Alto
Geral	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.	Alto
Geral	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas pelas indisponibilidades programadas;	Médio
Geral	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;	Médio
Geral	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Geral	Fazer a categorização/recategorização do chamado;	Alto
Geral	Fazer o correto escalonamento do chamado, seguindo o processo definido pelo CJF;	Alto
Geral	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços;	Médio
Geral	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços;	Médio
Geral	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;	Médio
Geral	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;	Médio
Geral	Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação	Alto
Geral	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;	Alto
Geral	Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE;	Alto
Geral	Instalar, operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante;	Alto
Geral	Manter documentação completa da instalação dos Sistemas Operacionais, bancos de dados, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;	Médio
Geral	Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;	Alto
Geral	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto
Geral	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE	Baixo
Geral	<u>Priorizar o chamado de acordo com sua categoria;</u>	<u>Médio</u>
Geral	Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções da infraestrutura da contratante;	Alto
Geral	Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação	Baixo
Geral	Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços, contratante e outros fornecedores	Médio
Geral	Realizar configurações, alterações e otimizações nos ambientes e serviços da contratante;	Alto
Geral	Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura;	Alto
Geral	Realizar Troubleshooting;	Alto
Geral	Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;	Médio
Geral	Recomendar pelo menos uma melhoria técnica por mês, pró-ativa, visando evolução e melhora na eficiência do serviço prestado ao CJF.	Médio
Geral	Registrar chamados para fornecedores das soluções;	Médio
Geral	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Geral	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações e serviços;	Alto
Geral	Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;	Alto
Geral	Sugerir e implementar automatização das rotinas;	Médio
Geral	Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças;	Alto
Geral	Tratar vulnerabilidades;	Alto
Engenharia de Dados	Alinhar arquiteturas com requisitos de negócios;	Médio
Engenharia de Dados	Analisar bancos de dados e fazer relatórios relativos à qualidade dos dados.	Médio
Engenharia de Dados	Descobrir novos programas de aquisição e processamento de dados.	Médio
Engenharia de Dados	Desenvolver, construir, testar e manter arquiteturas;	Médio
Engenharia de Dados	Entregar atualizações para as partes interessadas com base em análises.	Médio
Engenharia de Dados	Extrair, transformar e carregar grandes volumes de dados usando ferramentas de Business Intelligence.	Médio
Engenharia de Dados	Identificar maneiras de melhorar a confiabilidade, a eficiência e a qualidade dos dados;	Médio
Engenharia de Dados	Instalar, administrar, configurar solução de Business Intelligence;	Médio
Engenharia de Dados	Preparar dados para modelagem preditiva e prescritiva;	Médio
Engenharia de Dados	Realizar sistematicamente ajustes de performance (tuning) dos ambientes de Data Warehouse (DW)/Business Intelligence;	Médio
Engenharia de Dados	Supervisionar a distribuição de dados para o data warehouse.	Médio
Engenharia de Dados	Usar dados para descobrir tarefas que podem ser automatizadas;	Médio
Documentação	Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 3º nível;	Alto
Documentação	Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;	Baixo
Documentação	Avaliar o resultado da pesquisa de satisfação em relação aos chamados de infraestrutura e recomendar ações ao CONTRATANTE	Alto
Documentação	Caso o conhecimento não exista este deverá ser cadastrado e em seguida o chamado associado.	Alto
Documentação	Elaboração de Relatórios de Backup;	Médio
Documentação	Elaboração e manter atualizada a documentação técnica de TIC;	Médio
Documentação	Elaborar e manter atualizada a documentação das topologias de redes LAN, Sistemas e Serviços de TI, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Médio
Documentação	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos, incluindo servidores, storage, switches, roteadores e demais hardwares em uso no CJF, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Documentação	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de virtualização, incluindo servidores virtuais, switches virtuais, pool de recursos, informações de alta-disponibilidade, etc, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Elaborar e manter atualizado o endereçamento IPv4 de todos os ativos em uso no CJF, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Médio
Documentação	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, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Elaborar e manter o controle das mídias de backup;	Alto
Documentação	Elaborar na plataforma wiki do CJF e na ferramenta de ITSM, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pelo CJF, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;	Médio
Documentação	Elaborar relatório gerencial, níveis de serviço e técnico	Alto
Documentação	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço	Médio
Documentação	Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;	Médio
Documentação	Garantir que os chamados atendidos pelo N3 sejam associados a um conhecimento cadastrado na ferramenta ITSM.	Alto
Documentação	Garantir que todos os chamados e incidentes serão fechados com todas as informações necessária e, principalmente, com o registro da solução adotada;	Alto
Documentação	Garantir que todos os chamados sigam o fluxo correto do processo de gerenciamento de requisições e incidentes.	Alto
Documentação	Manter atualizada a documentação de todos os processos de deploy de aplicações em uso no CJF, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TIC em uso no CJF;	Alto
Documentação	Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização;	Médio
Documentação	Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;	Alto
Documentação	Validar de forma constante as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF e na ferramenta de ITSM;	Alto
Conectividade e Comunicação	Administrar e gerenciar a rede sem fio, bem como o "Captive Portal" para visitantes;	Alto
Conectividade e Comunicação	Administrar e gerenciar as redes locais físicas e virtuais atuais e futuras, inclusive os links com o STJ, a gráfica do CJF e os links SDWAN da NUJUF, realizando certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs, entre outras atividades inerentes a operação e administração de redes;	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Administrar e gerenciar links internet (roteadores e switches de rede layer 3 com RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);	Muito Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Conectividade e Comunicação	Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem;	Alto
Conectividade e Comunicação	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.	Baixo
Conectividade e Comunicação	Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;	Baixo
Conectividade e Comunicação	Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da rede.	Alto
Conectividade e Comunicação	Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;	Alto
Conectividade e Comunicação	Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN, WAN, SD-WAN etc) e/ou sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais do CONTRATANTE;	Alto
Conectividade e Comunicação	Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;	Alto
Conectividade e Comunicação	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;	Médio
Conectividade e Comunicação	Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;	Baixo
Conectividade e Comunicação	Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede;	Médio
Conectividade e Comunicação	Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pelo CJF;	Alto
Conectividade e Comunicação	Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo;	Alto
Conectividade e Comunicação	Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação;	Alto
Conectividade e Comunicação	Elaborar e manter atualizado o mapa de endereçamento IP do ambiente;	Médio
Conectividade e Comunicação	Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes locais;	Alto
Conectividade e Comunicação	Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;	Alto
Conectividade e Comunicação	Garantir a execução das políticas e normas de acesso;	Alto
Conectividade e Comunicação	Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Gerar relatórios e gráficos de desempenho das redes, utilizando as ferramentas disponíveis no CJF;	Baixo
Conectividade e Comunicação	Implantar e gerenciar autenticação IEEE 802.1X no ambiente do CJF.	Alto
Conectividade e Comunicação	Implantar novos segmentos de redes físicas e virtuais, recursos e tecnologias;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Conectividade e Comunicação	Implementação e administração de redes de longa distância: Internet, WAN e SD-WAN, redes locais físicas e virtuais: LAN de acesso e Datacenter, englobando redes cabeadas e sem fio, bem como rede de armazenamento de dados – SAN, nos protocolos <i>Fiber Channel</i> e IP.	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança do CJF;	Alto
Conectividade e Comunicação	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso;	Alto
Conectividade e Comunicação	Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados;	Médio
Conectividade e Comunicação	Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de redes ativados e desativados nos switches e patch panel.	Médio
Conectividade e Comunicação	Manter os desenhos das topologias das redes atualizados e completos.	Baixo
Conectividade e Comunicação	Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade;	Alto
Conectividade e Comunicação	Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede;	Médio
Conectividade e Comunicação	Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;	Médio
Conectividade e Comunicação	Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;	Médio
Conectividade e Comunicação	Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa;	Alto
Conectividade e Comunicação	Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;	Alto
Conectividade e Comunicação	Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;	Alto
Conectividade e Comunicação	Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa;	Baixo
Conectividade e Comunicação	Proceder análise da capacidade e disponibilidade dos ativos do CONTRATANTE;	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar a conexão (cabeamento/ <i>patch cord</i>) entre o patch panel e os switches de acesso dos andares.	Presencial
Conectividade e Comunicação	Realizar a conexão de cabeamento (patch cords) na sala cofre ao ambiente core de redes.	Presencial
Conectividade e Comunicação	Realizar a organização de cabos nos racks telecom.	Presencial
Conectividade e Comunicação	Realizar a ativação de pontos mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede;	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa;	Alto
Conectividade e Comunicação	Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte;	Médio
Comunicação e conectividade	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Virtualização de Servidores	Administrar a infraestrutura de virtualização do CONTRATANTE englobando os servidores de rede, switches LAN e SAN, redes virtuais, storages físicos e virtuais, softwares de virtualização, e todos os demais componentes que formam este ambiente;	Muito Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.	Médio
Administração de Virtualização de Servidores	Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas;	Médio
Administração de Virtualização de Servidores	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nas soluções de virtualização e de infraestrutura em nuvem;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas próprias e de terceiros;	Baixo
Administração de Virtualização de Servidores	Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização;	Baixo
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme definido pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar e administrar a proteção de servidores virtuais entre o CJF e seus parceiros (local e nuvem);	Muito Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar e administrar os ambientes de infraestrutura em nuvem em uso pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar e administrar solução de desktops virtuais;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos;	Baixo
Administração de Virtualização de Servidores	Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Realizar acompanhamento dos servidores de micros serviços que possuam conexão direta ao ambiente de rede virtual NSX por meio de plugins proprietários da VMWARE, verificando sua conformidade ao ambiente.	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Administração de serviços de diretório LDAP em arquiteturas híbridas (nuvem e local);	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Sistemas Operacionais	Administrar e configurar os Sistemas Operacionais, serviços corporativos e de monitoração seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos Administração de Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos Administração de Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade, conforme definido pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Criar e prover a manutenção dos workflows nas soluções de gerenciamento de identidade;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Administração de Sistemas Operacionais;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e administrar as soluções de gerenciamento de identidade do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e administrar os Administração de Sistemas Operacionais nas plataformas Windows, LINUX e AIX, em execução nos servidores de rede do CONTRATANTE (nuvem e local);	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e administrar os serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea do CONTRATANTE, em arquiteturas híbridas (nuvem e local);	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de auditoria de serviços de diretório, servidor de arquivos e correio eletrônico do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Manter os Sistemas Operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Manter os Sistemas Operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos Sistemas Operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Redirecionar os eventos registrados nos Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Serviços de DNS, SMTP, NTP, DHCP, RADIUS, entre outros;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, Sistemas Operacionais e servidores de rede;	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Serviços Corporativos	Administrar caixas de correio, grupos, contatos e listas de distribuição nos serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Serviços Corporativos	Administrar e gerenciar o ambiente de colaboração Office 365 do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Acompanhamento diário do status dos <i>backups</i> ;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup;	<u>Muito</u> Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.	<u>Baixo</u>
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Configurar o software de backup conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Criação de políticas de backup;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Criar e manter atualizado backup off site utilizando mídias de backup (tape e/ou appliance) e replicação de dados;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas;	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de backup;	<u>Muito</u> Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da contratante	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de backup;	Baixo
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento da solução de backup do CONTRATANTE (local ou remota), envolvendo as seguintes atividades:	<u>Médio</u>
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento das fitotecas e <i>appliances</i> de backup;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento das rotinas de backup <i>offsite</i> ;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup;	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e Administração de Sistemas Operacionais do CJF e seus parceiros;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Proteção de Dados (Backup)	Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Instalação de clientes;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos;	Baixo
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Operar a rotina de proteção de dados (backup e restore)	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Operar e monitorar o serviço de proteção de dados, na execução de rotinas de backups dos dados;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Proceder com restore sempre que demandado;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup;	<u>Muito</u> Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas, incluindo, no mínimo, os serviços: máquina virtual completa, servidor de arquivos, servidor de email, banco de dados Oracle;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da contratante;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup;	Médio
Administração de Portais	Instalar, configurar e administrar portais INTERNET, INTRANET e EXTRANET utilizando softwares CMS (CONTENT MANAGEMENT SYSTEM) tais como JOOMLA, WORDPRESS, DRUPAL, ZOPE/PLONE ou qualquer outro em uso no CONTRATANTE;	Alto
Administração de Dados	Analisar o negócio em conjunto com os Analistas de Negócios (ou alguém que faça o seu papel, como por exemplo, um Analista de Sistemas) das aplicações para definir as informações relevantes que devem compor o modelo de dados, definindo o que deve ser mantido e o que deve ser descartado	Médio
Administração de Dados	Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;	Médio
Administração de Dados	Apoiar na manutenção de repositório de metadados;	Médio
Administração de Dados	Assessorar os diversos grupos técnicos e analistas de sistemas a trabalharem na modelagem de dados de suas aplicações	Médio
Administração de Dados	Atualizar e manter o modelo de dados corporativo.	Alto
Administração de Dados	Atuar na modelagem lógica, viabilizando o compartilhamento, integração, consistência, normalização dos dados,	Médio
Administração de Dados	Avaliar modelos de dados e sugerir melhorias;	Médio
Administração de Dados	Comparar modelos de dados com banco de dados e gerar relatórios e/ou scripts diferenciais;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Dados	Compartilhamento e integração dos dados;	Médio
Administração de Dados	Compreender os processos, metas e objetivos da organização para ajudar na elaboração de um bom modelo de dados, que seja útil e necessário para a empresa.	Alto
Administração de Dados	Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;	Médio
Administração de Dados	Construção de queries;	Alto
Administração de Dados	Definir os níveis de acesso aos dados para garantir que as informações estejam disponíveis somente a quem precisar delas.	Alto
Administração de Dados	Definir, implantar e manter rotinas de carga de DW. Se necessário, executar ou acompanhar estas cargas e resolver os problemas de execução porventura ocorridos;	Médio
Administração de Dados	Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;	Alto
Administração de Dados	Diagnosticar erros, falhas e não conformidades nas estruturas das tabelas do Banco de Dados Corporativo	Alto
Administração de Dados	Elaborar e manter modelo de dados;	Médio
Administração de Dados	Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBDs e fontes de dados distintas;	Médio
Administração de Dados	Elaborar e manter scripts (PLSQL, Shell scripts, TSQL, etc.) para carga de dados nos diversos SGBDs e no BR/Search do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Dados	Elaborar e promover padrões de nomenclatura/especificação de objetos e de modelagem, em geral, para organizar e facilitar o entendimento dos modelos de dados.	Médio
Administração de Dados	Eliminação (ou minimização) de dados redundantes.	Médio
Administração de Dados	Facilitar e apoiar o desenvolvimento e manutenção dos Sistemas Corporativos	Médio
Administração de Dados	Garantir que o modelo lógico e físico de dados seja implementado corretamente	Médio
Administração de Dados	Gerar modelos de dados a partir de engenharia reversa;	Médio
Administração de Dados	Gerar scripts a partir de modelos de dados;	Alto
Administração de Dados	Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;	Alto
Administração de Dados	Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Dados	Realizar apuração Especial;	Médio
Administração de Dados	Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Configurar datasources no Power BI;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Bancos de Dados	Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso as bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimento para solução de problemas na área de Bancos de Dados;	Medio
Administração de Bancos de Dados	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD's;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Definir e implantar mecanismos de mensuração do tempo de resposta das consultas efetuadas pelas ferramentas OLAP no banco de dados de DW, estabelecer linha de base (baseline) e limites de tempo de resposta aceitáveis, com vistas a otimizar as consultas e o banco de dados para melhor atendê-las;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento/armazenamento dos servidores de Bancos de Dados.	Médio
Administração de Bancos de Dados	Estabelecer políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Executar tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD's e suas bases de dados.	Alto
Administração de Bancos de Dados	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta;	Baixo
Administração de Bancos de Dados	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados.	Baixo
Administração de Bancos de Dados	Instalar e configurar SGBDs e produtos correlatos;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados a SGBDs homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Manter esquemas de banco de dados;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Manter os SGBD's em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Bancos de Dados	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD's de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs – PLSQL, shell scripts, DDL, DML, DCL, etc. necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição de ferramentas destinadas ao funcionamento, à melhoria, à atualização e à administração dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), existentes no ambiente informacional do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's;	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administração das redes SAN FC e iSCSI de acesso aos storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administração de servidores de arquivo baseados em NAS	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administração do parque de storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento, respeitando o processo de mudança do CJF;	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Avaliar e propor alterações nas configurações de acesso aos sistemas de armazenamento de dados, propondo alterações de rede que incrementem a disponibilidade, desempenho e confiabilidade de acesso aos dados armazenados;	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Configuração, monitoração e restore de snapshots;	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Configurar, administrar e monitorar a replicação de dados entre storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Cópias por ponteiros	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Criação, expansão, diminuição ou exclusão de volumes lógicos	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento	Muito Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Armazenamento (Storage)	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Desduplicação dos dados armazenados	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Efetuar a abertura e acompanhamento de chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento junto ao fabricante e parceiros	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, utilizando as ferramentas disponíveis no CJF	Baixo
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerenciamento da replicação de dados do CJF	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerenciamento do ciclo de vida da informação (ILM)	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerenciamento dos espaços de armazenamento	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados corporativos do CJF, por solicitação do CONTRATANTE	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Monitoramento de desempenho dos storages e auditoria de falhas	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Particionamento	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Replicação/duplicação de dados nos storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (storage)	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Aplicações e DevOps	Administrar e prestar suporte às ferramentas de automação de pacotes (JENKINS, GITLAB, ANT ou similar);	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Análise logs de tráfego e bloqueios e propor melhorias nas aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Aplicar as recomendações de segurança durante todas as etapas.	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Balanceamento de aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Configuração de cluster/server pool;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para solução de problemas na área de servidores de aplicação;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Criação e análise de perfis de aprendizado de comportamento das aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Criação e validação de parâmetros de gerenciamento de sessão;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas pelas indisponibilidades programadas;	Baixo
Administração de Aplicações e DevOps	Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;	Baixo
Administração de Aplicações e DevOps	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;	Baixo
Administração de Aplicações e DevOps	Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Instalação, configuração e manutenção dos servidores de MOODLE, JBOSS, APACHE, TOMCAT, e PHP, etc.;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados a serviços corporativos homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Instalar, administrar e executar aplicações usando tecnologia de containers e microserviços;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de <i>backup</i> ;	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Administração de Aplicações e DevOps	Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Otimização de performance de aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Proposição e aplicação de boas práticas de segurança de código;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Publicação de aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Realização de deploy de sistemas em ambiente de desenvolvimento, homologação, produção, testes, etc, respeitando o processo de Gerenciamento de Liberação do CONTRATANTE;	Muito Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Redirecionamento e reescrita de URL's;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Roteamento HTTP;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Verificação de saúde das aplicações;	Alto

Principais atividades dos serviços de monitoramento da infraestrutura, não limitadas a:

Categoria	Atividade	Impacto
Monitoramento	Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados, além de acionar as equipes de nível superior;	Médio
Monitoramento	Alertar o supervisor, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI.	Médio
Monitoramento	Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;	Alto
Monitoramento	Analisar logs e monitorar os backups, agindo proativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.	Alto
Monitoramento	Atender a demandas de manutenção da sala-cofre;	<u>Presencial</u>
Monitoramento	Avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TI e itens de configuração do CONTRATANTE sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho;	Alto
Monitoramento	Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE.	Alto
Monitoramento	Correção de erros na execução da rotina de <i>backup</i> ;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Monitoramento	Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos ICs de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de Service Desk.	Alto
Monitoramento	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em ICs do CONTRATANTE;	Médio
Monitoramento	Disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, SMTP, NTP, RADIUS, LDAP, entre outros.	Alto
Monitoramento	Emitir relatório de monitoramento, informando ao CONTRATANTE quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de links, banda, rede, consumo de recursos como CPU, memória e outros;	Alto
Monitoramento	Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas.	Alto
Monitoramento	Fazer o registro de todos os chamados abertos por telefone, e-mail ou outro meio que não registre automaticamente na ferramenta de gestão de central de serviços - ITSM;	Médio
Monitoramento	Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;	Médio
Monitoramento	Gerenciamento da capacidade das mídias de backup;	Alto
Monitoramento	Implantar, monitorar e administrar os serviços de monitoração de infraestrutura do CONTRATANTE, com as atividades de coleta de dados, gerenciamento de configuração de templates e gatilhos no ZABBIX;	Alto
Monitoramento	Implementar e administrar o monitoramento contínuo dos Administração de Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade;	Alto
Monitoramento	Implementar no monitoramento de infraestrutura a criação de visualizações gráficas por mapas, telas e slideshows, eventos, notificações e escalonamento, ações, operações, uso de macros, recuperação automática, comandos remotos, horário de serviço, rotinas de housekeeper, autenticação, scripts via Front-end, gerenciamento de permissões, usuários e grupos de usuários, auditoria, host e grupo de hosts, nível de manutenção, monitoramento web, descoberta automática, descoberta de rede, auto-registro, serviços de TI, implementação de SLA, implementar e gerar relatórios, gerar arquivos XML importação/exportação, realizar backup, manutenção e operação, coleta avançada de dados com (JMX), realizar as rotinas de manutenção de banco de dados do zabbix server, estender o agente com user parameters, modules, realizar o monitoramento dos ambientes VMWare – vCenter, vSphere, descoberta de VMs, descoberta de baixo nível (LLD), implementar o monitoramento distribuído com proxy;	Médio
Monitoramento	Implementar no monitoramento de infraestrutura configurações avançadas como agente, trapper, monitoramento via SNMP, checagem via ICMP, monitoramento de logs, inventário automático, utilizar utilitários de linha de comando: zabbix_get, zabbix_sender, realizar identificação de problemas, implementar triggers e dependências no zabbix server;	Alto
Monitoramento	Integrar a atual ferramenta de monitoração (Zabbix) com o software de ITSM em uso no CONTRATANTE. Com isso a indisponibilidade de um dos serviços, detectada pelo software de monitoração, deverá gerar automaticamente um incidente no módulo Service Desk do software de ITSM;	Alto



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Monitoramento	Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, Administração de Sistemas Operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de proteção de dados (backup e restore);	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de rede de dados, destacando:	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar os Administração de Sistemas Operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Monitoramento	Monitorar o ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE;	Alto
Monitoramento	Notificar os prestadores de serviço e gestores conforme a geração de alertas dos softwares de monitoração.	Alto
Monitoramento	Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da contratante;	Alto
Monitoramento	Para a realização da monitoração proativa do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá oferecer serviço SMS (Short Message Service) ou mensageria instantânea, para que sejam enviadas mensagens aos prestadores de serviço e aos gestores de TI conforme a geração de alertas dos softwares de monitoração. É de responsabilidade da CONTRATADA o custo da contratação deste serviço. Estima-se que a quantidade mensal de envios seja de 2.000 mensagens;	Muito Alto
Monitoramento	Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) contendo históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;	Médio
Monitoramento	Realizar a comunicação de incidentes ao Service Desk	Alto
Monitoramento	Realizar a verificação in loco, na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados. Deverá ser executada, no mínimo, duas vezes por dia;	<u>Presencial</u>
Monitoramento	Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da contratante	Alto
Monitoramento	Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do CJF.	Alto
Monitoramento	Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da contratante através de ferramenta (as) especializada (as).	Alto
Monitoramento	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os e demais problemas de infraestrutura;	Alto
Monitoramento	Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente.	Alto
Monitoramento	Servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;	Alto
Monitoramento	Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;	Médio
Monitoramento	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;	Médio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

13. PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

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

- 13.1. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho e composição da equipe da CONTRATADA, o ANEXO V apresenta o número e características aproximados de equipamentos de informática e softwares/sistemas nas unidades do CJF;
- 13.2. Estima-se que **o número de demandas mensal deve se manter no patamar de 1.000** ao longo da vigência do contrato, divididas, aproximadamente, nos seguintes quantitativos:
 - 600 Incidentes;
 - 400 Requisições;
 - 50 mudanças (para atendimento a requisições e incidentes);
 - 3 problemas;
 - 3 ordens de serviço exclusivas;
- 13.3. A CONTRATADA deverá assimilar variações da ordem de 30% (trinta por cento) sobre o volume estimado de demandas, sem qualquer custo adicional junto ao CONTRATANTE, sendo considerados também como serviços de natureza contínua, além dos serviços descritos neste ANEXO.
- 13.4. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão, além de atender as demandas de suporte 3º nível, realizar todas as outras atividades descritas neste ANEXO. Desta forma, a simples variação do nº de demandas pelo CONTRATANTE, seja para menor ou maior do estimado, não poderá prejudicar a produtividade da equipe alocada, nem gerar qualquer tipo de ônus adicional;
- 13.5. O horário pico das requisições ocorre no período vespertino, entre 14h e 18h;
- 13.6. A execução dos serviços operacionais será realizada REMOTAMENTE pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;
- 13.7. Atividades que afetem a disponibilidade dos serviços de TI são executadas após às 20:00 e aos finais de semana e feriados, respeitando o processo de gerenciamento de mudanças;
- 13.8. Para a realização de atividades consideradas críticas (relação abaixo), ou em caso de indisponibilidade de acesso ao ambiente do CJF ou a critério do CONTRATANTE, os serviços serão realizados de forma PRESENCIAL:

ATIVIDADES CRÍTICAS:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- a) Atualização de firmware de equipamentos ativos;
- b) Atualização do ambiente de virtualização;
- c) Implantação / Manutenção de equipamentos ativos;
- d) Indisponibilidade do ambiente de infraestrutura (sala de crise / guerra);
- e) Implantação de novas soluções;
- f) Atualização de serviços de TI / equipamentos;
- g) Suporte em sessões do CJF, TNU e eventos;
- h) Atender a demandas de manutenção da sala-cofre;
- i) Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de telecom mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;
- j) Realizar a verificação in loco (ronda), na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados. Deverá ser executada, no mínimo, duas vezes por dia;
- k) Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário.

Observação:

- a) As atividades presenciais serão agendadas previamente com a Contratada, com exceção da ocorrência de incidente grave no ambiente de infraestrutura do Contratante (sala de crise), em que a equipe de profissionais da Contratada que atuará no incidente deverá estar presencial no Contratante em até 1 (uma) hora a contar do registro de incidente.
- b) O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência e Anexos.
- c) A quantidade de técnicos e serviços/chamados demonstrados neste item baseia-se apenas nos valores para os números de chamados, bem como na situação atual do CJF e nos níveis de serviços estabelecidos, não constituindo qualquer obrigação à CONTRATADA. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento deverá ser estimado e gerenciado pela CONTRATADA, para atender aos níveis de serviços estabelecidos.
- d) Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços, o ANEXO III apresenta os níveis de serviço, o ANEXO V apresenta o ambiente tecnológico do CJF e o ANEXO X apresenta o histórico de quantitativo de chamados.

14. PRODUTOS/ RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

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

- a) Normas de administração dos servidores e serviços de rede e bancos de dados;
- b) Normas e políticas de proteção de dados;
- c) Documentação dos procedimentos de *backup* e *restore de dados*;
- d) Artefatos de controle dos bancos de dados;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- e) Relatórios de continuidade de TI, contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;
- f) Normas e políticas de utilização do serviço de correio eletrônico e mensageria;
- g) Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Operação), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL v3, COBIT 5, NBR ISO/IEC 27002:2013, ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011 e ISO 31000:2018); ABNT NBR ISO 27005;
- h) Normas e padrões de configuração dos servidores;
- i) Catálogo de serviços e base de itens de configuração;
- j) Documentação técnica dos serviços e sistemas de TI;
- k) Base de Conhecimento.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO II - DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados na prestação dos serviços definidos, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo **REPRESENTANTE TÉCNICO** da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência no serviço de TI.

Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da STI e respectivas áreas do CJF e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança e processos instituídos.

As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão os serviços.

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

A experiência profissional exigida poderá ser comprovada por meio de DECLARAÇÃO DE EXPERIÊNCIA dos profissionais indicados pela CONTRATADA.

Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar todos os documentos comprobatórios de qualificação exigidos (diplomas/certificações/comprovante de experiência profissional na área) por meio de cópias autenticadas pela empresa.

Serviço de suporte de 3º nível

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

Destaca-se que as qualificações elencadas podem estar vinculadas a diferentes profissionais, ou seja, não necessariamente o mesmo colaborador deve reunir todos os requisitos especificados. A CONTRATADA, portanto, deve garantir que a equipe, e não um profissional individualmente, reúna as qualificações descritas.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

1. Supervisão da sustentação de Infraestrutura (Responsável Técnico).

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

1.1 Formação:

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

1.2 Capacitação:

- 1.2.1 Boas práticas de Governança de TI – ITIL v3 e COBIT 5, com certificados de cursos somando pelo menos 40 horas nessas áreas;
- 1.2.2 Habilidade de comunicação na língua Inglesa para leitura, escrita e conversação;

1.3 Certificação:

- 1.3.1 Certificação PMP - Project Management Professional ou ITIL Expert v3 ou ITIL v4 Managing Professional (ITIL MP) ou superiores ou especialização em gerenciamento de projetos.

1.4 Experiência:

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

2. Administração de soluções de armazenamento de dados e Serviço de administração de ambiente virtual

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

2.1 Formação:

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

2.2 Capacitação:

- 2.2.1 ITIL V3 ou superior;

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

2.3 Certificações:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 2.3.1 Certificação VCAP6-DCV VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization ou superior;
- 2.3.2 Certificação VCP6-NV – VMware Certified Professional Network Virtualization 6 ou superior;
- 2.3.3 Certificação NetApp Certified Data Administrator ONTAP (NCDA);

2.4 Experiência:

- 2.4.1 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em implantação e administração de soluções de armazenamentos de dados - Storage;
- 2.4.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração de ambiente virtualizado de servidores de rede de dados, utilizando a ferramenta VMware vSphere 6.5 ou superior;
- 2.4.3 Experiência mínima de 1 (um) ano em administração de ambiente virtualizado de servidores de rede de dados, utilizando camada de rede virtual com a ferramenta VMware NSX;
- 2.4.4 Experiência mínima de 1 (um) ano em administração de ambiente VDI, utilizando a ferramenta VMware Horizon 6 ou superior;

3. Administração de rede

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

3.1 Formação:

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

3.2 Capacitação:

- 3.2.1 ITIL V3 ou superior;

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

3.3 Certificações:

- 3.3.1 Certificação H3CSE-Routing e Switching (H3C Certified Senior Network Engineer for Routing e Switching) OU HP ASE - Network Infrastructure (HP Accredited Systems Engineer – Network Infrastructure) OU Cisco CCNP (Cisco Certified Network Professional);
- 3.3.2 Certificação VCP6-NV – VMware Certified Professional Network Virtualization 6 ou superior;

3.4. Experiência:

- 3.4.1. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados com mais de 200 (duzentos) pontos de redes;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 3.4.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de soluções de videoconferência AVAYA ou CISCO;
- 3.4.3. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de soluções de VOIP, incluindo gateway de VOZ padrão E1;
- 3.4.4. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches, roteadores, etc.);
- 3.4.5. Experiência mínima de 1 (um) ano em utilização de analisadores de protocolo para realização de troubleshooting em plataformas de gerência de redes;
- 3.4.6. Experiência mínima de 2 (dois) anos na implantação e manutenção de cabeamento estruturado, com utilização de scanner para certificação do cabeamento, crimpagem de cabos e organização de cabos em racks e patch panel;
- 3.4.7. Experiência mínima de 1 (um) ano em administração e gerenciamento de redes sem fio da família IEEE 802.11.

4. Administração de servidor de aplicação e DevOps e administração de portais intranet, extranet e internet

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

4.1 Formação:

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

4.2 Capacitação:

- ii. ITIL V3 ou superior;

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

4.3 Certificações:

- i. Certificação RedHat Certified Jboss Administrator (RHJCA) ou superior;
- ii. Certificação LPIC-3 Linux Enterprise Professional Certification ou superior;
- iii. Certificação FORTIWEB 5.6 Specialist (aprovação no exame) ou superior;
- iv. Certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA) Certification.

4.4 Experiência:

- v. Experiência mínima de 1 (um) ano em gerência e administração de sistema de aprendizagem virtual Moodle;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- vi. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação em Linux JBOSS, TOMCAT, PHP e APACHE;
- vii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência e administração de ferramenta firewall de aplicação - WAF dos modelos IMPERVA ou FORTIWEB ou NETSCALER ou F5 BIG-IP;
- viii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, administração, suporte e configuração de ambiente CMS (internet ou intranet) na plataforma Zope/Plone;
- ix. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, administração, suporte e configuração de ambiente CMS (internet ou intranet) na plataforma WordPress;
- x. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implementação de rotinas de automação (Ansible, Rundeck ou similares);
- xi. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, administração, suporte e configuração de ambientes Kubernetes.

5. Administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

5.1 Formação:

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

5.2 Capacitação:

- ii. ITIL V3 ou superior;

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

5.3 Certificações:

- i. Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) Core Infrastructure e Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) Messaging OU Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert;
- ii. Certificação 70-410 - Windows 2012R2 ou equivalente ou superior;

5.4 Experiência:

- i. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração da solução Office 365;
- ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de mensageria Microsoft Exchange;
- iii. Experiência mínima de 1 (um) ano em configuração de serviço de streaming de áudio/vídeo;
- iv. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Script Power Shell;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- v. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de solução de auditoria de dados Varonis DataAdvantage;
- vi. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de solução terminal server/remote desktop;
- vii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Windows Server 2012 ou superior;
- viii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de Microsoft Active Directory (AD);
- ix. Experiência mínima de 2 (dois) anos na instalação e configuração de controladores de domínio;
- x. Experiência na criação de políticas de administração de usuários, computadores e servidores no AD;
- xi. Experiência na criação e gerenciamento de grupos e unidades organizacionais no AD;
- xii. Experiência na implementação de Active Directory Certificate Services;
- xiii. Experiência na implementação de Identity Federation e soluções de acesso;
- xiv. Experiência na criação de ambientes separados geograficamente;
- xv. Experiência na execução de comandos Powershell;
- xvi. Experiência na criação de planos de alta disponibilidade e redundância do Active Directory;
- xvii. Experiência no manuseio de ferramentas de administração do AD;
- xviii. Experiência na segurança do ambiente do AD;
- xix. Experiência na auditoria de usuários;
- xx. Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de servidores DNS, DHCP e RODC;

6. Administração de Sistemas Operacionais Linux;

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

6.1 Formação:

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

6.2. Capacitação:

- i. ITIL V3 ou superior;

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

6.3 Certificações:

- ii. 5.3.2. Certificação LPIC-3 Linux Enterprise Professional Certification;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

6.4 Experiência:

- ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Linux;
- iii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Shell Script;
- iv. Experiência mínima de 2 (dois) anos em ferramenta de gerenciamento centralizado de sistema operacional Suse Manager, RedHat Satellite ou similar.

7. Administração de banco de dados, engenharia de dados e administração de dados

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

a. Formação:

- i. Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de gerência de banco de dados (carga-horária mínima de 360 horas), com pelo menos 5 anos de experiência na gerência de sistemas gerenciadores de banco de dados – SGBDs;

b. Capacitação:

- i. ITIL V3 ou superior;

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

c. Certificações:

- i. Oracle Database 12c (ou superior) Administrator Certified Professional (OCP);
- ii. Certificação LPIC-1 Linux Enterprise Professional Certification;

d. Experiência:

- i. Experiência mínima de 5 (cinco) anos na gerência, administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados – SGBD ORACLE;
- ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados MYSQL;
- iii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados Oracle em ambiente clusterizado – Oracle RAC;
- iv. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados SQL SERVER 2014 ou superior;
- v. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados BR/Search;
- vi. Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados POSTGRESQL;
- vii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em ferramenta de gerenciamento de backups e recover ORACLE – RMAN;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- viii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração, suporte e criação de pacotes de carga/transferência de dados entre SGBDs e fontes de dados diversas, utilizando a ferramenta de ETL Pentaho ou MS Integration Services;
- ix. Experiência mínima de 2 (dois) anos em elaboração de scripts (Shell script, PL/SQL) para carga de dados;
- x. Experiência mínima de 2 (dois) anos em modelagem de dados;
- xi. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração, configuração e suporte de Solução de Business Intelligence;
- xii. Experiência em SQL Server Integration Services (SSIS);
- xiii. Experiência em SQL Server Analysis Services (SSAS);
- xiv. Experiência em SQL;
- xv. Experiência em Python ou R;
- xvi. Experiência em Elasticsearch/OpenDistro;
- xvii. Experiência em projetos de dados;
- xviii. Experiência em ecossistema distribuído (Hadoop, Spark ou Hive);
- xix. Conhecimento em transformação e carga de dados;
- xx. Conhecimento e experiência em modelagem e metadados;
- xxi. Experiência em gestão de dados e otimização de soluções;
- xxii. Conhecimento em qualidade de dados, monitoramento e diagnóstico;
- xxiii. Experiência em consulta a dados.

8. Administração de proteção de dados

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

a. Formação:

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

b. Capacitação:

- xxv. ITIL V3 ou superior;
Carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso acima.

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações de certificação e experiência abaixo especificadas.

c. Certificações:

- xxvi. Certificação em Backup e recuperação – Avamar no nível Especialista (DECS-SA) ou Certificação em Backup e recuperação (DECS-IE) ou Veritas Certified Specialist Administration of Veritas NetBackup;

d. Experiência:

- xxvii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e operação de sistemas de *backup* automatizados;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- xxviii. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e operação de sistemas de solução DELL *recovery point*.

9. Operação e monitoramento 24x7

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação e Capacitação abaixo especificados:

a. Formação:

- i. Ensino médio completo;

b. Capacitação:

- i. Solução de backup automatizada;
ii. Gerenciamento de redes de computadores;
iii. Linux - administração do sistema;
iv. Windows Server 2012 ou superior;
v. ITIL V3 ou superior;
vi. Uso de ferramentas de monitoração (zabbix ou similar);

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

c. Experiência:

- i. Experiência mínima de 2 (dois) anos como operador de rede e produção ou atividade de gerenciamento e administração de solução de backup automatizada ou na utilização de ferramenta de monitoramento proativo de serviços de rede.
ii. Experiência mínima de 1 (um) ano em execução de atividades por meio do agendador de tarefas Rundeck Automation e/ou VMWarer Orchestrator.

d. Conhecimentos:

- i. Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux;
ii. Infraestrutura de rede Ethernet;
iii. Serviços de correio eletrônico (Office365).

Durante a execução destes serviços, o conjunto de profissionais desta equipe deverá possuir todas as qualificações formação, certificação e experiência abaixo especificadas.

e. Formação:

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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

f. Certificação

- i. Certificação Zabbix Certified Specialist (ZCS);

g. Experiência

- xxix. Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência e administração de ferramenta de monitoramento proativo de infraestrutura Zabbix;

10. Documentação e requisições de serviços

Durante a execução deste serviço todos os profissionais da equipe devem ter os requisitos de Formação, Capacitação, Experiência e Conhecimentos abaixo especificados:

a. Formação:

- i. Nível Superior completo em qualquer área;

b. Certificação:

- i. ITIL V3 ou superior;

c. Experiência:

- i. Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação;
- ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos com atendimento a incidentes e solicitações de serviço utilizando solução de Central de Serviços (ferramenta ITSM) aderente a processos ITIL.

d. Conhecimentos:

- i. Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux;
 - ii. Infraestrutura de rede Ethernet;
 - iii. Domínio de utilização do pacote MS Office365 e ferramentas de editoração.
 - iv. Domínio na elaboração de relatórios técnicos e procedimentos operacionais a serem utilizados pela equipe de sustentação e consulta do CJF.
- Domínio na criação e manutenção de dashboards em Power BI



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO III - DOS NÍVEIS DE QUALIDADE (INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO)

Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) para a solução e resposta das requisições de serviço e incidentes.

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA, e apurados mensalmente, de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabelas adiante.

SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

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

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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

02	Índice de resolução de requisições de serviço em até 4 horas do seu recebimento (nota 4)	Total de requisições de serviço resolvidas em até 4 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	≥ 80
03	Índice de resolução de requisições de serviço em até 8 horas do seu recebimento (nota 4)	Total de requisições de serviço resolvidas em até 8 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições de serviço recebidas (mês) X 100	% (Percentual)	$= 100$
04	Índice de resolução de Ordens de Serviço Exclusivas de complexidade baixa em até 3 dias do seu recebimento	Total de Ordens de Serviço de complexidade baixa atendidas em até 3 dias do seu recebimento (mês) / Ordens de Serviço de complexidade baixa (mês) x 100	% (Percentual)	$= 100$
05	Índice de resolução de Ordens de Serviço Exclusivas de complexidade média em até 5 dias do seu recebimento	Total de Ordens de Serviço de complexidade média atendidas em até 5 dias do seu recebimento (mês) / Ordens de Serviço de complexidade média (mês) x 100	% (Percentual)	$= 100$
06	Índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução de Ordens de Serviço Exclusivas de complexidade alta.	Prazo Real – (Prazo Acordado x 1,25)	Numérico	≤ 0



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
07	Executar testes das cópias de segurança e recuperação bem-sucedidos no mês calendário	Por teste realizado.	Numérico	≥ 4
08	Tempo máximo para correção de incidente no ambiente de Produção da infraestrutura do CJF. (nota 5)	Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade	Minuto	≤ 60
09	Tempo máximo para correção de incidente nos ambientes Não Produção (Homologação, Desenvolvimento, Teste, Treinamento, etc.) da infraestrutura do CJF em horário de produção . (nota 6)	Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade	Minuto	≤ 60
10	Índice de disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,9$
11	Índice de disponibilidade dos servidores de rede do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
12	Índice de disponibilidade da rede de dados do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
13	Índice de disponibilidade dos storages do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,999$
14	Índice de disponibilidade de Directory Services e DNS do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,9$



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

15	Índice de disponibilidade dos SGDBs do CJF em alta disponibilidade	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,999$
16	Índice de disponibilidade dos SGDBs do CJF sem alta disponibilidade	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$
17	Índice de disponibilidade dos Servidores de Aplicação do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	$\geq 99,7$



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
18	Índice de disponibilidade dos Portais Web do CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	>= 99,7
19	Índice de disponibilidade da ferramenta de Monitoramento da Infraestrutura do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	>= 99,7
20	Índice de disponibilidade da infraestrutura de virtualização do CJF	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	>= 99,999
21	Índice de disponibilidade da Infraestrutura de backup e restore CJF.	Total de tempo com disponibilidade no mês / Total do tempo no mês X 100	% (Percentual)	>= 99,7
22	Índice desempenho de comunicação de incidentes e problemas na infraestrutura ao atendimento de nível e aos gestores de TI d CJF.	Tempo = Hora do incidente/problema registrado pela ferramenta de monitoração – Hora Comunicação	Minuto	<= 10
23	Índice de registro de incidentes e problemas de infraestrutura na ferramenta de service desk do CJF.	Total de incidentes registrados pelo monitoramento (automático e/ou humano) no service desk / Total de incidentes registrados pela ferramenta de monitoração X 100	% (Percentual)	= 100



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

24	Tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros. Durante horário normal de produção (nota 12)	Tempo de abertura do chamado = Hora de abertura do chamado – Hora do início da indisponibilidade	Minuto	≤ 30
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo com base no mês calendário	Unidade de Medida	Meta Exigida
25	Tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros. Fora do horário de produção. (nota 12)	Tempo de abertura do chamado = Hora de abertura do chamado – Hora do início da indisponibilidade	Minuto	≤ 60
26	Executar teste semestral para cada solução de alta disponibilidade da infraestrutura do CJF, validando o seu funcionamento	Por teste realizado	Numérico	≥ 2 por ano
27	Índice de supervisão e intervenção proativa mensal (nota 14)	Número de incidente por falta de proatividade	Numérico	≤ 0
28	Índice de requisições de serviço e incidentes reabertos (nota 10)	Total de requisições de serviço e incidentes reabertos / Total de requisições de	%	≤ 2
29	Índice de jobs de backup cancelados ou com erro	Número mensal de jobs de backup cancelados ou com erro por falta de mídia (mídia física ou espaço em disco)	Numérico	≤ 20
30	Índice de conclusão dos backups dentro da janela de backup (nota 13).	Número mensal de backups iniciados e de backups concluídos fora da janela de backup.	Numérico	≤ 10



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

31	Índice de indisponibilidades causada por falta de espaço em disco na infra de virtualização.	Número mensal de indisponibilidades	Numérico	≤ 0
32	Índice de VMs com snapshot há mais de 24 horas	Número mensal de servidores virtuais com snapshot há mais de 24 horas e sem autorização do CONTRATANTE	Numérico	≤ 0
33	Tempo máximo para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou de solução de contorno para tratamento de vulnerabilidade de segurança de gravidade crítica	Tempo = Hora de aplicação do patch/hotfix ou solução de contorno – Hora da solicitação para tratamento da vulnerabilidade	Hora	≤ 48
34	Tempo máximo para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou de solução de contorno para tratamento de vulnerabilidade de segurança de gravidade alta	Tempo = Hora de aplicação do patch/hotfix ou solução de contorno – Hora da solicitação para tratamento da vulnerabilidade	Dia	≤ 5
35	Tempo máximo para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou de solução de contorno para tratamento de vulnerabilidade de segurança de gravidade média	Tempo = Hora de aplicação do patch/hotfix ou solução de contorno – Hora da solicitação para tratamento da vulnerabilidade	Dia	≤ 15
36	Tempo máximo para correção de incidente de segurança nos ambientes de Produção da infraestrutura do CJF	Tempo = Hora da correção do incidente – Hora do início da comunicação do incidente	Hora	≤ 24
37	Tempo máximo para a equipe se deslocar ao CJF na ocorrência de incidente grave (sala de crise)	Tempo = Hora de chegada ao CJF após o registro do incidente	Minuto	≤ 60
38	Índice máximo para “abaixo do esperado” na	Quantidade de demandas avaliadas como “abaixo do esperado” / Total de demandas avaliadas no período x 100	Percentual	$\leq 20\%$



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

	Pesquisa de Satisfação (nota 15)			
39	Índice máximo de demandas recorrentes (nota 16)	Quantidade de demandas recorrentes / Total de demandas atendidas no período	Percentual	$\leq 5\%$

NOTAS:

1. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;
2. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (\leq) ou limite mínimo (\geq) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
3. Os tempos serão contados a partir do recebimento da requisição do cliente. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;
4. No atendimento de 3º nível, as REQUISIÇÕES serão recebidas e tratadas no período entre 8h e 21h. A contagem de horas interrompe às 21h e continua às 8h do próximo dia útil para as solicitações;
5. No atendimento de 3º nível, os INCIDENTES identificados no ambiente de PRODUÇÃO da infraestrutura do CJF deverão ser recebidos e tratados em regime 24x7, sem interrupção;
6. No atendimento de 3º nível, os INCIDENTES identificados fora do ambiente de produção da infraestrutura do CJF deverão ser recebidos e tratados dentro do horário normal de produção;
7. No caso da resolução de incidentes, se o mesmo não tiver a sua causa raiz conhecida, ou seja, existe um problema a ser resolvido, a CONTRATADA é obrigada a aplicar uma solução de contorno na resolução do incidente para que o serviço volte à sua operação padrão e registrar um PROBLEMA para investigação;
8. Os índices constantes nos itens anteriores serão emitidos via sistema.
9. A CONTRATADA se responsabilizará somente pelos índices que reflitam as requisições de serviços e incidentes designados a ela, e não poderá ser responsabilizada por chamados pendentes de fornecedores/prestadores de serviços externos ou encaminhados a outros níveis, ou situações que dependam de terceiros, que, desta forma, não poderão ser computados.
10. O termo “Hora do restabelecimento” refere-se à hora em que o problema da indisponibilidade foi efetivamente resolvido.
11. Por requisições de serviço e incidentes reabertos entende-se que são requisições de serviço ou incidentes que foram dados como resolvidos, porém os mesmos ainda permanecem pendentes de resolução.
12. Por **HORÁRIO NORMAL DE PRODUÇÃO** entende-se sendo o período entre 08h e 20h de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

13. A janela de backup durante a semana (2ª à 6ª) é das 20:00 às 08:00 e nos finais de semana e feriado é livre.

14. Sobre o índice de supervisão e intervenção proativa:

- a) A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir no ambiente de sistemas, serviços e infraestrutura e que ocasionem a necessidade de suporte, tais como: verificar aplicação de *patches*, avaliar correções de *drivers*, avaliar aumento de recursos (cpu, memória ou disco), avaliar registro de erros, aplicar atualização de *softwares* ou qualquer outro procedimento que permita a execução ininterrupta dos sistemas e serviços monitorados pela CONTRATADA. A manutenção proativa de ser realizada mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e registros do ambiente de infraestrutura, bem como por meio da realização de testes rotineiros de carga e alta disponibilidade do ambiente.
- b) Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.
- c) É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.
- d) As disponibilidades de servidores e serviços deve ser respeitada em todos os ambientes: produção, desenvolvimento, homologação, teste, etc.

15. Níveis mínimos de serviço em relação à satisfação da prestação do serviço:

- a) A satisfação da prestação do serviço será mensurada a partir da avaliação do CONTRATANTE registrada em cada requisição efetivamente concluída.
- b) Para fins de cômputo do nível de satisfação, a taxa mínima de 10% de demandas avaliadas dentre as concluídas no mês deverá ser alcançada. Caso a taxa mínima não seja alcançada, não caberá a incidência de glosas e/ou sanções relacionadas aos níveis mínimos de serviço especificados nesta seção.
- c) A avaliação da satisfação da categoria do serviço considerará três níveis: “abaixo do esperado”, “dentro do esperado” e “acima do esperado”.
- d) As avaliações “abaixo do esperado” e “acima do esperado” serão computadas como tal se justificadas pelo CONTRANTE. Caso a justificativa não seja apresentada, serão computadas como “dentro do esperado” caso indicado pela CONTRATADA.
 - i Caso os níveis mínimos não sejam atendidos, a CONTRATADA poderá contra-argumentar, individualmente (ou seja, para cada demanda questionada), as avaliações “abaixo do esperado” devidamente justificadas, que poderão ser reclassificadas à critério do CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- e) A média das avaliações não poderá ser inferior a 2 (dois) e as avaliações “abaixo do esperado” não poderão ser superiores a 20% (vinte por cento) do total de demandas avaliadas no período.
16. 1.1. Níveis mínimos de serviço em relação à taxa de recorrência de demandas:
- a) A taxa de recorrência de demandas diz respeito à duplicidade de registro de demanda que verse sobre incidente ou problema equivalente.
 - b) Entende-se como equivalente causa similar que tenha afetado o mesmo item de configuração (determinada máquina virtual ou física, por exemplo) ou item de configuração de mesmo tipo (banco de dados ou servidor de aplicativos, por exemplo) nos últimos três meses da execução contratual.
 - c) As demandas recorrentes serão assim classificadas pelo CONTRATANTE, com a indicação da demanda equivalente originalmente registrada.
 - i Caso os níveis mínimos não sejam atendidos, a CONTRATADA poderá contra-argumentar, individualmente (ou seja, para cada demanda questionada), as demandas classificadas como recorrentes, que poderão ser reclassificadas à critério do CONTRATANTE.
 - d) O nível máximo de recorrência de demandas é de 5% do total de demandas concluídas no período mensal.
 - e) Considerando o tempo para a devida adaptação da CONTRATADA ao ambiente computacional do CONTRATANTE, os limites especificados anteriormente serão gradualmente adotados conforme tabela adiante.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO IV - MODELOS PARA PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS E CUSTOS

1. Modelo de planilha de apresentação dos custos para os serviços:

<u>Grupo</u>	<u>Item</u>	<u>Serviço</u>	<u>Meses</u>	<u>Valor Mensal</u>	<u>FATOR K</u>	<u>Valor Total (30 meses)</u>
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO	1	Serviço de supervisão da sustentação de infraestrutura	30			
	2	Serviço de administração de soluções de armazenamento de dados				
	3	Serviço de administração de redes				
	4	Serviço de administração de servidor de aplicação e DevOps				
	5	Serviço de administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos				
	6	Serviço de administração de Sistemas Operacionais Linux				
	7	Serviço de administração de banco de dados				
	8	Serviço de administração de engenharia de dados				



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

	<u>9</u>	<u>Serviço de administração de dados</u>				
	<u>10</u>	<u>Serviço de administração de proteção de dados</u>				
	<u>11</u>	<u>Serviço de administração da virtualização de servidores</u>				
	<u>12</u>	<u>Serviço de documentação e requisições de serviço</u>				
	<u>13</u>	<u>Serviço de administração de portais intranet, extranet e internet</u>				
	<u>14</u>	<u>Serviço de operação e monitoramento remoto 24x7</u>	30			
VALOR TOTAL						



PODER JUDICIÁRIO
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

1.

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Servidores Rack	IBM RISC pSeries p630 - 7028-6C4	4x 36GB HD, 12 GB de memória, 4 Processadores RISC Power4+, 1 Unidade fita DAT.	2
	DELL / PE R720	32 GB de memória, 2 x Quad Core Intel Xeon E5-2660	2
Servidores Blade	Chassis HP c7000	Cada chassi com 6 fontes	2
	HP / BL460C	Hpe (Gen8) de dois processadores de núcleo óctuplo com 256GB de RAM	22
	HP / BL460C	Hpe (Gen10) 1 TB RAM, dois sockets com vinte e dois núcleos de 2.1 Ghz	10



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Storage	NetApp FAS9000	2 Controladoras e uma capacidade de 400TB sendo shelves com discos SATA(344TB) e shelves com discos SAS(72TB). Protocolos suportados: FC, FCoE, iSCSI, NFS, pNFS, CIFS/SMB.	1
Backup	DELL Data Domain 6800	DD 6800 (150TB) com software Networker 9.1 e Avamar 19.1	1
	DELL Data Domain 6800	DD 6800 (70TB) com software Networker 9.1 e Avamar 19.1	1
	DELL IDPA DP4400	IDPA DP4400 v19.3.0	5
Estações de trabalho e notebooks	Dell Optiplex 7020	Intel Core i7-4790 16GB RAM 500GB HD	18
	Dell Optiplex 7010	Desktop Core i7 8GB RAM 1TB HD	381
	Dell OptiPlex 5050	Desktop Intel Core i5-7500 16GB RAM 500 HD	50
	Dell OptiPlex 990	Desktop Intel Core i5-2500S 8GB RAM 250GB HD	100
	Dell Precision T7610	Workstation Intel Xeon E5-2620 v2 32GB RAM 1TB HD	5
	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
	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
Scanners	Kodak	I2620	02
	Kodak	I3400 + MESA DIGITALIZADORA	05



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Switches Topo de Rack	DELL S5248F-ON	2 switches topo de rack com 48 portas sendo 16 FC de 8Gb/s e 32 Ethernet de 10Gb/s para rede local Storage/Blade	8
Appliances de hiperconvergência	DELL EMC VXRAIL P570F	Plataforma de desempenho intensivo para alto desempenho, cargas de trabalho em memória ou E/S intensivas	20
Switches de Core	Cisco NX-OS Nexus93180YC	Concentradores da Rede Local 48 Portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, 2 módulos de comunicação 10GB com 8 portas cada, 2 módulos Compat Flash com 2 portas 10GB	4
Switches de Acesso	Cisco Catalyst 9200	Switchs ethernet 24 portas 10/100/1000 Mbps com Uplink 10Gbps e alimentação redundante	34
Controlador Rede Wireless	Cisco 9800 Wireless Controller	Switch para Gerência Wireless	2
Access Points (APs)	Cisco 9115AXSeries	Acesso Rede Wireless 802.11a/b/g/n/ac/ax	55
Switch SAN	Cisco MDS 9148S	Rede SAN	2

1.3. PLATAFORMA DE SEGURANÇA

Tipo do Proteção	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Borda	Fortinet FortiGate 1500D	Firewall UTM com 4 portas 10 Gbps e 8 portas 1 Gbps	2
	Fortinet FortiWeb 3000D	Firewall de aplicação Web - WAF	2
	Fortinet FortiSandbox 2000E	Sandbox para emulação e análise de malwares	1



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Proteção	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
E-mail	Trend Micro InterScan Messaging Security Virtual Appliance	Ferramenta de segurança de borda (MTA) para proteção anti-malware de e-mail	2
	Trend Micro ScanMail for Microsoft Exchange	Ferramenta de segurança para proteção anti-malware para Microsoft Exchange	2
	Fortinet FortiMail VM	Ferramenta de segurança de borda (MTA) para proteção anti-malware de e-mail	1
Datacenter	Trend Micro Deep Security	Anti-malware para servidores de rede	400
Endpoint	Trend Micro Apex One	Anti-malware para estações de trabalho	500
	Trend Micro Vulnerability Protection	Bloqueio contra exploração de vulnerabilidades conhecidas (virtual patch)	500
	Trend Micro Endpoint Application Control	Controle de aplicações instaladas nas estações de trabalho	500
Mobile	Trend Micro Mobile Security for Enterprise	Proteção para smartphones	10
Ferramentas de Gerência	Trend Micro Control Manager	Gerenciador dos produtos Trend Micro	1
	Trend Micro Smart Protection Server	Servidor de atualização e de verificação de reputação de arquivos que se comunica com a nuvem da Trend Micro	1
	Trend Micro Apex Central	Ferramenta responsável para dar visibilidade centralizada diante dos produtos Trend Micro contra ameaças nas workstations do CJF.	1



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Tipo do Proteção	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
	Symantec Control Compliance Suite Vulnerability Manager	Solução para gestão de vulnerabilidades de segurança dos ativos de TI	1
	Fortinet FortiManager VM	Gerenciamento centralizado de segurança	1
	Fortinet FortiAnalyzer VM	Centralizador de logs dos produtos Fortinet	1
Gerência de Acesso Privilegio	Senha Segura	Solução para Gerenciamento de Acesso Privilegiado com licenciamento perpétuo de software e fornecimento de equipamento(s)	1

1.4. PLATAFORMA DE SOFTWARE

O quadro a seguir apresenta os sistemas operacionais, aplicativos, softwares de gerência, SGBDs, servidores de aplicação web e ferramentas em uso no CJF:

Software	Nome / Versão	Descrição
Sistema Operacional	MS / Windows 2003, 2008, 2008 R2, 2012 e 2019 Server	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits
	MS e Windows 10	Sistema Operacional de 64 bits
	Suse Linux 10, 11, 12 e 15	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits
	IBM AIX 6.1	Sistema Operacional de 32 bits
	Oracle Linux	Sistema Operacional de 64 bits
	CentOS	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits
	Red Hat Linux 5, 6 e 7	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Software	Nome / Versão	Descrição
Ambiente de Virtualização, Orquestração e Automação de Nuvem	VCloud Suite Standard VMware vCenter VMware vSphere ESXi 6.5 U3 VMware vSphere ESXi 7 U2 vRealize Automation VRealize Business Vrealize Log Insight vRealize Network Insight VRealize Operations Insight	Ferramenta de virtualização, orquestração e automação de nuvem.
Ambiente de Proteção de Dados (Backup)	Networker 9.1 Data Protection Advisor 6.4.0 Data Protection Central 19.1	Ferramenta de Backup
Base de Conhecimento	Wiki OTRS	Ferramenta de documentação e base de conhecimento
Servidores de Aplicações Web (Middleware)	IIS (Internet Information Services)	Servidor de Aplicações Microsoft ASP / HTML
	Apache 2.2.12	Servidor de Aplicações Apache / PHP
	Tomcat 5, 6 e 7	Servidor de Aplicações Java
	Zope/Plone	CMS
	WordPress	CMS
	JBoss 4, 5.1.0, EAP 6 e EAP 7	Servidor de Aplicações Jboss Java
	RedHat Runtimes	Pilha de desenvolvimento de software
	Moodle	Plataforma EAD
	Oracle APEX 19.1.00.15	Oracle Application Express
Ambiente de Automação DevOps	Jenkins, GITLAB	Automação de deploys



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Software	Nome / Versão	Descrição
Ambiente de Containers	Docker	Containers de aplicações
	Kubernetes	
Gerenciamento de Containers	Redhat Openshift VMware PKS VMWare Tanzu Rancher	Gerenciamento de containers de aplicações
	Elastic Search, Grafana, Prometheus	
Servidores Mensageria	Office365 e Teams	Serviço em Nuvem
Servidores Correio Eletrônico	Exchange Server 2016 CU21 - Build 15.01.2308.008e Exchange online (Office365)	Serviço de correio eletrônico Exchange
Aplicativos	Office365 – Licenças E1 e E3	Suite de Aplicativos para Escritório
	IE , Edge, Chrome e Firefox	Software de Navegação Internet (Browser)
	Adobe Creative Cloud	Suite 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
	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
Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	phpIPAM	Ferramenta de Administração de IPs
	Zabbix 5.x Grafana	Software de Monitoramento do Ambiente
	Cacti 1.1.38	Ferramenta de Estatística de Utilização de Rede



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Software	Nome / Versão	Descrição
Gerenciador de Banco de Dados e ferramenta ETL	Postgres , 9.1.3, 9.4.24, e 10.14, 10.15, 12.3	Sistema gerenciador de banco de dados Postgres
	MySql 5.5.47	Sistema gerenciador de banco de dados MySql
	MariaDB 10.0.38, 10.2.32	Sistema gerenciador de banco de dados MariaDB
	SqlServer 12.0.2269.0, 13.0.4001.0, 14.0.1000.169	Sistema gerenciador de banco de dados SQLServer
	Brs 8.0	Sistema gerenciador de banco de dados textual BRS
	Oracle 11g v11.2.3.0, 11.2.0.4.0,	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	Oracle 12c -12.2.0.1.0	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	Oracle 19 - 19.3.0.0.0, 19.5.0.0.0, 19.4.0.0.0	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	Pentaho Data Integration 8.0 Integration Services ODI R	Ferramenta ETL
	Power BI	Microsoft Power BI
Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso	Microsoft Active Directory Open LDAP RHSSO	Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso
Servidores e-mail	Mailman 2.1.15	Servidor de Listas de Discussão
	IMAP 4.1.3	Servidor de POP IMAP Courier
	PostFix 2.9.4 e 3.3.1-5	Servidor de SMTP



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Software	Nome / Versão	Descrição
Solução de Auditoria de AD/File Server/Email	Varonis Data Manager 6.3.16207	Varonis Data Manager
Ferramenta de Gerência	Suse Manager 4	Gerenciamento Linux

1.5. CERTIFICAÇÃO DIGITAL

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

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	Open Idap/interno	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
AUDITAR	Sistema de Auditoria	Sistema de Auditoria	Java	Oracle	Próprio	JBoss



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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
GESTAOJUD	Sistema Integrado de Planejamento, Orçamento e Execução.	Elaboração, acompanhamento e execução orçamentária.	Java	Oracle	IDM	JBoss
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 TNU)	Sistema responsável pelas informações processuais na pesquisa da jurisprudência TNU.	PHP	Oracle	AD/IDM	Apache



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 Precatórios e RPVs da Justiça Federal	Permitir o cadastramento dos precatórios e requisições de pequeno valor transitado em julgado (pelos Tribunais) e proporcionar ao Conselho de Justiça Federal subsídios para inclusão na proposta de Lei Orçamentária Anual (LOA) de acordo com as regras estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).	Java	Oracle	Próprio	Jboss



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 Gestão de Recursos Humanos	Sistema de gestão de RH e folha de pagamento do CJF	Mumps	Mumps	Próprio	-
SICOM	Sistema de disponibilização 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 de	Delphi	Oracle	SIMUS	-



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

		Usuários-Cadastro de usuários e controle de acesso aos módulos das aplicações				
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 RPVs	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	-
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	Sistema de controle de processos da Turma Nacional de Uniformização	PHP	Oracle	Próprio	Apache



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

	de Uniformização					
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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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, / /2022.

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE TÉCNICO DA EMPRESA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE TÉCNICO DO CJF



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

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

NÃO ()

SIM () Pormenorizar em folha anexa.

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

Local: _____

Data: ____/____/____

Assinatura do (a) empregado (a):

Empresa: _____

CNPJ/MF: _____

Nome do(a) empregado(a): _____

RG: _____ Órgão emissor: _____ CPF: _____

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
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)



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 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.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 2022.

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DO CJF



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

4 DECLARAÇÃO DE BOM USO DOS RECURSOS DE TI

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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO VII - TABELA DE PONTUAÇÃO DE GLOSAS

1. O não cumprimento de qualquer indicador de nível de serviço ou falha operacional, que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo CJF, implicará em REDUTOR NA FATURA MENSAL DO CONTRATO (GLOSA), conforme descrito no Termo de Referência. A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços;
2. No caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da tabela abaixo, durante 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses não consecutivos, apurados em um período de 12 meses, serão aplicadas as sanções administrativas previstas no Contrato;
3. Cada falha operacional ou não cumprimento de qualquer nível de serviço terá aplicada uma ou mais glosa(s) para cada serviço que tenha relação com o evento de falha ou não cumprimento ocorrido. Na hipótese de haver enquadramento em mais de uma glosa no mesmo serviço, será considerada a ocorrência do maior valor.
4. Serão aplicadas as referidas pontuações para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA:

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
1	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	30
2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem anuência do CJF, do solicitante ou sem a devida resolução ou sem realizar os testes necessários para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	15
3	Finalizar uma requisição de serviço sem documentar os procedimentos executados para sua resolução e anexar uma evidência da solução.	Por ocorrência	10
4	Finalizar um incidente sem documentar a sua causa, solução de contorno (se houver), solução, etc.	Por ocorrência	10
5	Finalizar um problema sem documentar a investigação realizada, a causa raiz, a solução, etc.	Por ocorrência	10
6	Deixar cabo(s) de rede (<i>patch Cord</i> ou <i>line Cord</i>) solto(s) e desorganizado(s) ou sem identificação ou fora dos organizadores dos racks ou não atualizar o sistema de controle de pontos de rede.	Por ocorrência	10
7	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular na rede cabeada.	Por ocorrência	30
8	Executar atividades nos SGBDs sem seguir a Norma de Banco de Dados.	Por ocorrência	10

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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
9	Cumprir o índice de requisições de serviço (3º nível) resolvidos em até 2 horas corridas do seu recebimento em percentual maior ou igual a 30% no mês calendário - NMS 01.	Por ocorrência	30
10	Cumprir o índice de resolução de requisições de serviço da área de sistemas para apoiar a <u>sustentação de sistemas</u> em até 2 horas em percentual igual a 100% no mês calendário, ou seja, aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura (proxy, servidor de aplicação e banco de dados) - NMS 01.1.	Por ocorrência	30 + (15 pontos a cada recorrência verificada)
11	Cumprir o índice de atendimento a requisições de serviço urgentes para apoiar a <u>sustentação de sistemas</u> na resolução de seus incidentes (manutenção corretiva) em até 1 hora em percentual igual a 100% no mês calendário, ou seja, aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura (proxy, servidor de aplicação e banco de dados) - NMS 01.2.	Por ocorrência	30 + (15 pontos a cada recorreência verificada)
12	Cumprir índice de requisições de serviço (3º nível) resolvidos em até 4 horas corridas do seu recebimento em percentual maior ou igual a 80% no mês calendário - NMS 02.	Por ocorrência	30
13	Cumprir índice de requisições de serviço (3º nível) resolvidos em até 8 horas corridas do seu recebimento em percentual igual a 100% no mês calendário - NMS 03.	Por ocorrência	45 + (15 pontos a cada recorreência verificada)
19	Cumprir o índice de atendimento de Ordens de Serviço Exclusivas de complexidade baixa – NMS 04.	Por ordem de serviço	30 + (15 pontos a cada recorreência verificada)
20	Cumprir o índice de atendimento de Ordens de Serviço Exclusivas de complexidade média - NMS 05	Por ordem de serviço	30 + (15 pontos a cada recorreência verificada)
21	Cumprir o índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço de complexidade alta – NMS 06.	Por ocorrência	45 + (15 pontos a cada recorreência verificada)
22	Executar testes das cópias de segurança e recuperação bem-sucedidos no mês calendário - NMS 07.	Por ocorrência	30
14	Cumprir o índice de tempo máximo de 60 (sessenta) minutos para correção de incidente no ambiente de infraestrutura – NMS08 e NMS 09.	Por ocorrência	15
15	Cumprir o tempo máximo de deslocamento ao CJF na ocorrência de incidente grave – NMS 37	Por ocorrência	45 + (1 ponto a cada minuto de atraso)
16	Cumprir o índice de disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração do CJF maior ou igual a 99,9% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 10.	Por ocorrência e por serviço	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,9%)



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
17	Cumprir o índice de disponibilidade dos servidores de rede do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 11.	Por ocorrência e por servidor	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
18	Cumprir o índice de disponibilidade dos da rede de dados do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 12.	Por ocorrência e por ativo de rede	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
19	Cumprir o índice de disponibilidade dos storages do CJF maior ou igual a 99,999% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 13.	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,999%)
20	Cumprir o índice de disponibilidade de Directory Services e DNS do CJF maior ou igual a 99,9% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 14.	Por ocorrência e por serviço	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,9%)
21	Cumprir o índice de disponibilidade dos SGDBs em alta disponibilidade do CJF maior ou igual a 99,999% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 15.	Por ocorrência e por SGBD	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,999%)
22	Cumprir o índice de disponibilidade dos SGDBs sem alta disponibilidade do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 16.	Por ocorrência e por SGBD	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
23	Cumprir o índice de disponibilidade dos Servidores de Aplicação do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 17.	Por ocorrência e por servidor	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
24	Cumprir o índice de disponibilidade dos Portais Web do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 18.	Por ocorrência e por portal	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
25	Cumprir o índice de disponibilidade da solução de Monitoramento da Infraestrutura do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 19.	Por ocorrência	45 + (30 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
26	Cumprir o índice de disponibilidade da infraestrutura de virtualização do CJF maior ou igual a 99,999% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 20.	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,999%)
27	Cumprir o índice de disponibilidade da infraestrutura de backup e restore do CJF maior ou igual a 99,7% no mês calendário, salvo paradas autorizadas – NMS 21.	Por ocorrência	30 + (5 pontos a cada 0,1% abaixo do índice de 99,7%)
28	Registrar e tratar problema para incidentes recorrentes – NMS 23	Por ocorrência	30
29	Executar diariamente procedimentos de cópia de segurança incremental no mês calendário.	Por ocorrência	15
30	Executar semanalmente procedimentos de cópia de segurança integral no mês calendário.	Por ocorrência	30
31	Executar um procedimento de cópia de segurança mensal no mês calendário.	Por ocorrência	45
32	Executar a rotina de backup offsite.	Por ocorrência	30
33	Cumprir o índice de jobs de backup cancelados ou com erro no mês calendário - NMS 29.	Por ocorrência	10
34	Cumprir o índice de conclusão dos backups dentro da janela de backup – NMS 30.	Por ocorrência	10
35	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança.	Por ocorrência	10
36	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com o Plano de Continuidade de TI.	Por ocorrência	10
37	Instalar mensalmente nos equipamentos e sistemas as atualizações de segurança disponibilizadas.	Por ocorrência e por tipo	15
38	Apresentar os relatórios consolidados conforme exigências do Termo de Referência até o 3º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	30
39	Apresentar relatórios, levantamentos ou inventários conforme demanda em até 3 dias úteis.	Por ocorrência	10
40	Manter o Configuration Management Database (CMDB) conforme previsto no Processo de Configuração do CJF, conforme Anexo I.	Por ocorrência	10
41	Implantar, substituir e atualizar soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, de acordo com prazos, recursos, qualidades inerentes às práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI.	Por ocorrência	10
42	Manter a documentação e os desenhos das topologias atualizados e completos.	Por ocorrência	05
43	Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 e 2 – Serviço de Atendimento ao Usuário	Por ocorrência	05
44	Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Redes.	Por ocorrência	05



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
45	Produzir ou solicitar ou manter atualizadas as rotinas e scripts.	Por ocorrência	05
46	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com os processos de trabalho da Secretaria de Tecnologia da Informação.	Por ocorrência	10
47	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes, no mês calendário.	Por ocorrência	15
48	Realizar mudanças na infraestrutura sem processo de Requisição de Mudança e/ou sem a devida aprovação do CJF.	Por ocorrência	30
49	Atualizar as documentações do CONTRATANTE e a base de dados CMDB sempre que forem realizadas mudanças na infraestrutura.	Por ocorrência	10
50	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	10
51	Instalar, configurar e atualizar o ambiente de Infraestrutura de TI e perfis de acesso.	Por ocorrência	05
52	Apresentar mensalmente proposta de melhorias no ambiente.	Por ocorrência	05
53	Operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, englobando serviços, sistemas e equipamentos sob sua responsabilidade.	Por ocorrência	45
54	Proceder com atualização de segurança conforme norma de gestão de vulnerabilidades.	Por ocorrência	15
55	Cadastrar, instalar, substituir e remanejar pontos de rede	Por ocorrência	10
56	Atualizar ou atualizar incorretamente a base de dados de controle de pontos de rede.	Por ocorrência	15
57	Aplicar regras de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes	Por ocorrência	05
58	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup	Por ocorrência	05
59	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.	Por ocorrência	10
60	Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.	Por ocorrência	15
61	Executar carga de dados nos SGBD's existentes, conforme necessidade do CONTRATANTE.	Por ocorrência	15
62	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
63	Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CJF.	Por ocorrência	15
64	Documentar todas as ocorrências (indisponibilidade, manutenções preventivas, corretivas e instalações de novas soluções tecnológicas) no ambiente de infraestrutura da contratante em seu Sistema de informação.	Por ocorrência	15
65	Executar as atividades conforme as disciplinas do ITIL implantadas no CJF	Por ocorrência	15



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
66	Cumprir o índice de tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros.	Por ocorrência	15
67	Cumprir o índice de supervisão e intervenção proativa mensal.	Por ocorrência	15 pontos para cada incidente que extrapolar o índice
68	Executar um teste pra cada solução de alta disponibilidade da infraestrutura do CJF, validando o seu funcionamento no mês calendário.	Por ocorrência	30
69	Cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no contrato e anexos, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo CJF.	Por ocorrência	15
70	Cumprir o índice de requisições de serviço e incidente reabertos.	Por ocorrência	15
71	Prestar os serviços (de forma ininterrupta) com todas as qualificações exigidas no Anexo II.	Por dia de atraso	5
72	Cumprir o índice de indisponibilidade causado por falta de espaço em disco na infraestrutura virtual.	Por ocorrência	45
73	Cumprir o índice de VMs com snapshot a mais de 24 horas e sem autorização da Contratante.	Por ocorrência	30
74	Treinar os profissionais conforme contrato.	Por ocorrência e por profissional	75
75	Manter as certificações dos profissionais atualizadas conforme Anexo II.	Por ocorrência e por certificação	15
76	Atender as demandas de forma presencial conforme horários definidos no contrato.	Por ocorrência	30
77	Notificar sobre a reincidência de ocorrências no monitoramento 24x7, no mês calendário.	Por ocorrência	45
78	Realizar a verificação <i>in loco</i> , na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados.	Por ocorrência	45
79	Cumprir o tempo máximo para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou de solução de contorno para tratamento de vulnerabilidade de segurança de gravidade crítica	Por ocorrência	30
80	Cumprir o tempo máximo para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou de solução de contorno para tratamento de vulnerabilidade de segurança de gravidade alta	Por ocorrência	20
81	Cumprir o tempo máximo para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou de solução de contorno para tratamento de vulnerabilidade de segurança de gravidade média	Por ocorrência	10
82	Cumprir o tempo máximo para correção de incidente de segurança nos ambientes de Produção da infraestrutura do CJF	Por ocorrência	30
83	Cumprir o índice de qualidade na Pesquisa de Satisfação (“abaixo do esperado” <= 20%) - NMS 38.	Por ocorrência	45



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
84	Cumprir o índice de demandas recorrentes <= 5% - NMS 39.	Por ocorrência	45



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO VIII - CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Prazo Máximo (em dias corridos)	<i>Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura</i>	Responsável
D	Assinatura do contrato.	CJF e CONTRATADA
D + 5	Emissão da OST – Ordem de Serviço de Transição.	CJF
OST	Início da fase de transição dos serviços (PRESENCIAL)	CONTRATADA
OST + 5	Reunião inicial (Presencial) para apresentação pela CONTRATADA do PREPOSTO do contrato, dos profissionais de TRANSIÇÃO e do PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.	CJF e CONTRATADA
OST + 15	Entrega da documentação do Responsável Técnico	CONTRATADA
OST + 20	Apresentar profissional que irá prestar o serviço de supervisão das equipes de suporte – Responsável Técnico	CONTRATADA
OST + 25	Entrega da documentação com a RELAÇÃO DE PROFISSIONAIS da CONTRATADA que irão prestar os serviços. Formalizar entrega.	CONTRATADA
TRP = OST + 30	Termo de Recebimento Provisório	CJF
TRD = TRP + 5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo, caracterizando o início oficial da prestação dos serviços com todos os perfis profissionais atendidos.	CJF
TRD + 30	Equipe de transição disponível de forma remota e equipe de prestadores atuando de forma PRESENCIAL no CJF	CONTRATADA
TRD + 90	Período de estabilização da operação dos serviços e atuação de forma PRESENCIAL do Responsável Técnico	CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO IX – RELATÓRIOS TÉCNICOS

1. Solução de backup e restore

1.1. Diário

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

1.2. Semanal

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

1.3. Mensal

- 1.3.1. Verificar no site do fabricante possíveis patches/atualizações/fix disponíveis e aplicáveis ao ambiente de backup. Verificar também se o ambiente de backup está de acordo com a última HCL disponível.
- 1.3.2. Caso haja algum patch/atualização/fix a ser instalado ou alteração com base na HCL, deverá ser adicionado ao Resumo, informações técnicas sobre estas recomendações;
- 1.3.3. Informar a volumetria dos appliances de backup, apresentado estudo de capacidade;
- 1.3.4. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 1.3.5. Informar a volumetria utilizada pelo backup offsite, com estudo de capacidade;

2. Solução de armazenamento e SAN

2.1. Mensal

- 2.1.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 2.1.2. Uptime dos storage e dos switches SAN;
- 2.1.3. Usuários cadastrados;
- 2.1.4. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;
- 2.1.5. Versão atual dos softwares (DataOntapp, IOS, OnCommand, Management Console, Config Advisor, etc.) e versão disponível no site do fabricante;
- 2.1.6. Análise dos alertas emitidos pelos fabricantes (ex. NetApp BugWatch);
- 2.1.7. Lista dos volumes e aggregates e o espaço que ocupam mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 2.1.8. Lista dos volumes que precisam ser realocados;
- 2.1.9. Espaço ocupado no aggregate mas sem estar alocado em volumes;
- 2.1.10. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 2.1.11. Uso de CPU e banda das placas de rede mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 2.1.12. Lista dos volumes sendo replicados e o status de cada um;

3. Infraestrutura de virtualização

3.1. Semanal

- 3.1.1. Lista das VMs com SnapShot habilitado, duração do SnapShot e descrição do motivo;
- 3.1.2. Lista dos datastores e o espaço livre em cada um, e mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 3.1.3. 4. Avaliar os parâmetros de desempenhos dos Hosts e da VMs (CPU, RAM, rede, CPU ready time, I/O, etc.);

3.2. Mensal

- 3.2.1. Lista das VMs sem VMTools ou com VMTools desatualizado e descrição do motivo;
- 3.2.2. Lista das VMs com o vHardware desatualizado e descrição do motivo;
- 3.2.3. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 3.2.4. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 3.2.5. Uptime dos hosts;
- 3.2.6. Listar os membros dos grupos de administração no AD, e as permissões de administração configuradas no vCenter, hosts, vCOPs, etc.;
- 3.2.7. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção inclusive do hardware;
- 3.2.8. Versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante inclusive para o chassi, as blades, os switches, as placas de gerência e os softwares de gerência;
- 3.2.9. Listar novas VMs criadas durante o mês;
- 3.2.10. Listar os templates e descrever as atualizações aplicadas no mês;
- 3.2.11. Listar as VMs desalinhadas nos datastores;

4. Infraestrutura de rede cabeada e sem fio



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

4.1. Semanal

- 4.1.1. Listar erros de hardware dos equipamentos;
- 4.1.2. Listar taxa de broadcast de cada VLAN;
- 4.1.3. Lista de portas down que participam de um link aggregation;
- 4.1.4. Uso de CPU e RAM dos equipamentos de rede;
- 4.1.5. Listar o status da comunicação entre os APs e a controladora wireless;

4.2. Mensal

- 4.2.1. Total de portas livre e utilizadas por pilha e core;
- 4.2.2. Identificar portas com tráfego de dados anormal;
- 4.2.3. Versão atual dos softwares/firmware e versão disponível no site do fabricante (exemplo: AP, controladora wireless, core, switches, software de gerência, etc.);
- 4.2.4. Uptime das pilhas de switches, core e controladora wireless;
- 4.2.5. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 4.2.6. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 4.2.7. Usuários cadastrados para administração dos equipamentos e softwares;
- 4.2.8. Listar a quantidade e localização dos *rogue APs*;

5. Links de comunicação e internet

5.1. Semanal

- 5.1.1. Lista das quedas;
- 5.1.2. Lista dos erros nos roteadores;
- 5.1.3. Lista das quedas das sessões BGP;

5.2. Mensal

- 5.2.1. Listar todos os IPs públicos e detalhar os novos IPs utilizados;
- 5.2.2. Utilização média mensal dos links durante o expediente e mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 5.2.3. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 5.2.4. Informar a disponibilidade dos circuitos de comunicação durante o mês, identificando a duração das quedas e o protocolo/chamado registrado junto a operadora;

6. Sistemas Operacionais

6.1. Semanal



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 6.1.1. Listar os servidores e apresentar a taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 6.1.2. Listar os servidores e informar o status da instalação das atualizações (Windows Update e SUSE Update);

6.2. Mensal

- 6.2.1. Chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema;
- 6.2.2. Listar a quantidade de servidores de cada sistema operacional;
- 6.2.3. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 6.2.4. Listar novas versões do sistema operacional e service packs disponíveis no site do fabricante;

7. Servidores de Aplicação

7.1. Semanal

- 7.1.1. Desempenho e tempo de resposta das aplicações;*

7.2. Mensal

- 7.2.1.** Versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante Active Directory (**incluindo patches/fixes**)

8. Active Directory

8.1. Mensal

- 8.1.1. Usuários com permissão de manipulação no AD identificando o tipo de permissão;
- 8.1.2. Objetos criados/alterados; movidos
- 8.1.3. Quantidade de usuários por tipo (Servidores, Prestadores de Serviço e Estagiários);

9. Solução de mensageria e colaboração

9.1. Semanal

- 9.1.1. Quantidade de mensagens enviadas, recebidas e rejeitadas mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 9.1.2. Tempo médio da fila de envio de mensagens;

9.2. Mensal

- 9.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 9.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 9.2.3. Tamanho total da base de mensagens e o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 9.2.4. Uptime do serviço;
- 9.2.5. Usuários cadastrados para administração;
- 9.2.6. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;
- 9.2.7. Versão atual dos softwares e versão disponível no site do fabricante;
- 9.2.8. Usuários incluídos;
- 9.2.9. Usuários excluídos e o tamanho das caixas;
- 9.2.10. Top 10 usuários com as maiores caixas;
- 9.2.11. Total de contas, nomes alternativos, listas de distribuição e recursos mostrando o crescimento dos últimos 6 (seis) meses;
- 9.2.12. Contas inativas a 90 dias;

10. Bancos de dados

10.1. Semanal

- 10.1.1. Listar os bancos e apresentar a taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 10.1.2. Carga de dados;

10.2. Mensal

- 10.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;
- 10.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante (incluindo patches/fixes);
- 10.2.3. Tamanho total das bases e o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 10.2.4. Uptime do serviço;
- 10.2.5. Usuários cadastrados para administração;
- 10.2.6. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;
- 10.2.7. Tempo médio para a carga de dados;

11. Serviços corporativos

11.1. Semanal

- 11.1.1. Listar os portais web e apresentar a taxa de utilização dos principais recursos mostrando o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;

11.2. Mensal

- 11.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades e sugerir correção;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 11.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante;
- 11.2.3. Número de acessos externos aos Portais do CJF e o crescimento do uso nos 6 (seis) últimos meses;
- 11.2.4. Uptime do serviço;
- 11.2.5. Usuários cadastrados para administração do servidor de aplicação;
- 11.2.6. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;

12. Solução de monitoração de infraestrutura e serviços

12.1. Semanal

- 12.1.1. Listar as indisponibilidades dos serviços sendo monitorados com a duração;

12.2. Mensal

- 12.2.1. Descrever a causa das indisponibilidades do software de monitoração e sugerir correção;
- 12.2.2. Listar versão atual e novas versões disponíveis no site do fabricante;
- 12.2.3. Uptime do serviço;
- 12.2.4. Usuários cadastrados para administração;
- 12.2.5. Análise dos erros e alertas com descrição e sugestão de correção;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO X - HISTÓRICO DE CHAMADOS

Documento disponível em arquivo separado.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

MÓDULO II DO EDITAL – PLANILHA DE FORMULAÇÃO DE PREÇOS

PROPONENTE:.....

ENDEREÇO:.....N.....

BAIRRO:.....CIDADE.....UF.....

FONE:.....E-MAIL

CEP:.....CNPJ.....

BANCO

AGÊNCIA

**PRAÇA PARA
PAGAMENTO**

CONTA CORRENTE

- 1) Fornecer preço à vista com tributos, insumos e demais encargos da contratação.
- 2) Pagamento exclusivamente por ordem bancária.

<u>Grupo</u>	<u>Item</u>	<u>Serviço</u>	<u>Meses</u>	<u>Valor Mensal</u>	<u>Fator k</u>	<u>Valor Total (30 meses)</u>
<u>SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO</u>	<u>1</u>	<u>Serviço de supervisão da sustentação de infraestrutura</u>	30			
	<u>2</u>	<u>Serviço de administração de soluções de armazenamento de dados</u>				
	<u>3</u>	<u>Serviço de administração de redes</u>				
	<u>4</u>	<u>Serviço de administração de servidor de aplicação e DevOps</u>				
	<u>5</u>	<u>Serviço de administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos</u>				



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

	<u>6</u>	<u>Serviço de administração de Sistemas Operacionais Linux</u>			
	<u>7</u>	<u>Serviço de administração de banco de dados</u>			
	<u>8</u>	<u>Serviço de administração de engenharia de dados</u>			
	<u>9</u>	<u>Serviço de administração de dados</u>			
	<u>10</u>	<u>Serviço de administração de proteção de dados</u>			
	<u>11</u>	<u>Serviço de administração da virtualização de servidores</u>			
	<u>12</u>	<u>Serviço de documentação e requisições de serviço</u>			
	<u>13</u>	<u>Serviço de administração de portais intranet, extranet e internet</u>			
	<u>14</u>	<u>Serviço de operação e monitoramento remoto 24x7</u>	30		
VALOR TOTAL					

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 90 (noventa) dias, contados da data fixada para a sessão pública deste Pregão.

Brasília,/...../2022.

Nome legível

Assinatura do responsável



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

MÓDULO III DO EDITAL – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO CJF N. 0 ____/20__

PROCESSO SEI N. 0003812-12.2021.4.90.8000

PREGÃO ELETRÔNICO N. ____/____

DADOS DA EMPRESA

CONTRATADA: (indicar)

CNPJ/MF: (indicar)

ENDEREÇO: (indicar)

TELEFONE: (indicar)

E-MAIL: (indicar)

SIGNATÁRIO EMPRESA: (indicar)- Representante Legal

SIGNATÁRIO CJF: Luiz Antonio de Souza Cordeiro – Diretor Administrativo do CJF

DADOS DA CONTRATAÇÃO

OBJETO: contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e monitoramento do Conselho da Justiça Federal – CJF.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei n. 8.666/1993, Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 3.555/2000, Decreto n. 10.024/2019, Resolução n. 182/2013-CNJ e, em conformidade com as informações constante do Processo SEI N. 0003812-12.2021.4.90.8000.

VIGÊNCIA: 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.

UNIDADE FISCALIZADORA: SUGOV



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATO CJF N. 0__/20__

que entre si celebram o **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL** e a **(inserir nome da CONTRATADA)**, para prestação de serviços/aquisição/fornecimento/ etc **(inserir objeto resumido)**.

O CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF, órgão integrante do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF n. 00.508.903/0001-88, com sede no Setor de Clubes Esportivos Sul, Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília - DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretor Executivo de Administração e de Gestão de Pessoas, o senhor **LUIZ ANTONIO DE SOUZA CORDEIRO**, brasileiro, CPF/MF n. 097.834.401-44, residente em Brasília - DF, e a

(NOME DA EMPRESA), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n. 00.000.000/0000-00, estabelecida na **(endereço)**, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu (sua) (cargo/função), o (a) senhor (a) **(nome SIGNATÁRIO)**, brasileiro (a), CPF/MF n. 0000 e Carteira de Identidade n. 0000 - SSP/__, residente em **(domicílio)**, celebram o presente contrato, com fundamento na Lei n. 8.666/1993, Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 3.555/2000, Decreto n. 10.024/2019, Resolução n. 182/2013-CNJ e em conformidade com as informações constantes do Processo SEI n. 0003812-12.2021.4.90.8000, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O objeto deste contrato consiste na contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e monitoramento do Conselho da Justiça Federal – CJF, conforme a seguir:

- a) supervisão da sustentação de infraestrutura;
- b) administração de soluções de armazenamento de dados;
- c) administração de redes;
- d) administração de servidor de aplicação e DevOps;
- e) administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos;
- f) administração de Sistemas Operacionais Linux;
- g) administração de banco de dados;
- h) administração de engenharia de dados;
- i) administração de dados;
- j) administração de proteção de dados;
- k) administração da virtualização de servidores;
- l) documentação e requisições de serviço;
- m) administração de portais intranet, extranet e internet; e
- n) serviço de operação e monitoramento remoto 24x7.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste contrato, de acordo com os cronogramas apresentados no **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços** do Termo de Referência.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 Os serviços deverão ser prestados **REMOTAMENTE**, de segunda a sexta-feira, das 08 horas às 21 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CONTRATANTE, com exceção do serviço de operação e monitoramento **REMOTO e os TRATAMENTOS DE INCIDENTES**, que deverão ser prestados durante 24 horas por dia, 7 dias da semana, conforme descrito no **Anexo I**. Para a realização de atividades específicas, ou em caso de indisponibilidade de acesso ao ambiente do CJF ou a critério do CONTRATANTE, a atividade será realizada de forma **PRESENCIAL**, conforme descrito no **Anexo I** do Termo de Referência.

2.4.1 Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar a atividade fora do horário de expediente, inclusive finais de semana e feriados, conforme descrito no **Anexo I** do Termo de Referência. Portanto a CONTRATADA já deverá prever esta situação em sua composição de custo, sem ônus adicionais ao CJF. Todos os serviços são considerados de natureza contínua.

2.4.2 Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar a atividade de maneira **PRESENCIAL** quando a necessidade técnica faça jus à necessidade operacional em questão. Portanto, a CONTRATADA deverá prever esta situação mantendo equipe técnica disponível em Brasília para todos os serviços, sem prejudicar os níveis de serviços estabelecidos, para pleno atendimento do pleito. Este custo deve estar previsto em sua composição de custo, sem ônus adicionais ao CJF.

2.5 O endereço da CONTRATANTE para a prestação de serviço presencial é

a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;

2.6 Ocasionalmente, poderá ser necessário realizar serviços de forma presencial nas localidades abaixo, onde o CONTRATANTE mantém infraestrutura de TI:

a) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

b) Sede do STJ – SAF Sul, Quadra 06, lote 01.

2.7 Poderão ser realizadas reuniões PRESENCIAIS, a critério do Contratante, conforme abaixo:

REUNIÃO	PERIODICIDADE	PARTICIPAÇÃO
PONTO DE CONTROLE (Alinhamento das atividades)	Até 4 por mês	Responsável Técnico
Apresentação do Relatório Gerencial e validação dos níveis de serviço	MENSAL	Responsável Técnico e documentador
PONTO DE CONTROLE (Alinhamento das atividades)	SOB DEMANDA	Responsável Técnico e Equipe Técnica

2.8 Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos da metodologia ITILv3 definidos pelo CONTRATANTE.

2.9 A CONTRATADA prestará os serviços de sustentação conforme detalhamento do ANEXO I, compreendendo o ambiente tecnológico especificado no ANEXO V, atendendo a todos os Níveis de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no ANEXO III do Termo de Referência.

2.10 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.

2.11 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 CONTRATANTE, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

2.12 Para a prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA deverá operar a ferramenta ITSM utilizada atualmente pelo CONTRATANTE baseada no software OTRS – Open Source Ticket Request System ou qualquer outra ferramenta ITSM que vier a ser implantada posteriormente. Toda a manutenção, customização, melhorias nessa ferramenta são de responsabilidade da CONTRANTE.

Dos profissionais:

2.13 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** do Termo de Referência.

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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

2.16 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** do Termo de Referência, 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.

2.17 A **CONTRATADA** deverá assinar o Termo de Responsabilidade do CJF e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço ao CONTRATANTE, conforme modelo do **Anexo VI** do Termo de Referência.

Dos níveis de serviço:

2.18 A **CONTRATADA** deverá atender aos Níveis Mínimos de Serviço – NMS estabelecidos pelos indicadores contidos no **Anexo III** do Termo de Referência.

2.18.1 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.

Procedimentos Detalhados

2.19 Os procedimentos detalhados são apresentados no item 4.4 do Termo de Referência.

Transferência de Conhecimento

2.20 A transferência de conhecimento ocorrerá da forma descrita no item 4.6 do Termo de Referência.

2.21 Os demais detalhes da execução estão elencados no Termo de Referência e demais anexos.

Da transição:

2.22 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.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO RECEBIMENTO

3.1 O recebimento e a aceitação obedecerão ao disposto nos arts. 73 a 76 da Lei n. 8.666/1993.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

3.2 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 o Plano de Operacionalização dos Serviços - POS;
- d) apresentar a documentação comprobatória completa dos profissionais alocados na prestação dos serviços: documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência profissional, qualificações e certificações exigidas para os serviços.

3.3 O CONTRATANTE fará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD em até 5 (cinco) dias da emissão do TRP, 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.

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

3.5 Caso o CONTRATANTE constatare que os serviços foram prestados em desacordo com o contrato, com defeito, fora de especificação ou incompleto, a CONTRATADA será formalmente notificada, sendo interrompidos os prazos de recebimento, e os pagamentos suspensos, até que a situação seja sanada.

3.6 O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e segurança do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou por este instrumento.

CLÁUSULA QUARTA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

4.1 O CONTRATANTE designará, na forma da Lei n. 8.666/1993, art. 67, um servidor com autoridade para exercer, como seu representante, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

4.2 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.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

4.3 O CONTRATANTE reserva-se o direito de fiscalizar e acompanhar a execução do objeto sem que, de qualquer forma, restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por preposto designado.

4.4 A existência e a atuação da fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Além das demais obrigações assumidas neste contrato, a CONTRATADA compromete-se a:

- a) atender às ordens de serviço do CONTRATANTE nos prazos e condições fixados;
- b) responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao CONTRATANTE em virtude do descumprimento das condições fixadas;
- c) não transferir para outra empresa, no todo ou em parte, a execução do objeto;
- d) responsabilizar-se pelos encargos fiscais, comerciais, previdenciários e pelas obrigações sociais, todos previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- e) apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato;
- f) comunicar, formalmente, ao gestor do contrato, eventual atraso ou paralisação na execução do objeto, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE;
- g) 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.
 - g.1)** 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:
 - g.1.1)** executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- g.1.2)** assegurar de que as determinações do CJF sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;
- g.1.3)** informar ao Gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- g.1.4)** 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;
- g.1.5)** o preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados.
- g.1.6)** submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- g.1.7)** 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;
- h)** manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante a execução do objeto do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- i)** dar ciência aos seus empregados acerca da obediência ao Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus, nos termos da Resolução n. 147 de 15 de abril de 2011 (<http://www.cjf.jus.br/cjf/conheca-o-cjf/codigo-de-conduta>).
- j)** as demais obrigações estão arroladas no Termo de Referência, inclusive em seu item 4.2, e demais anexos deste contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE, além de outras estabelecidas ou decorrentes deste contrato:

- a)** permitir à CONTRATADA o acesso de pessoal autorizado, aos locais para execução do objeto, se cabível, fornecendo-lhes as condições e as informações necessárias;
- b)** acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, com vistas ao seu adequado desempenho, anotando as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA sobre a ocorrência de quaisquer fatos que exijam a adoção de medidas corretivas;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- c) exigir da CONTRATADA, sempre que necessária a apresentação de documentação comprobatória da manutenção das condições que ensejaram sua contratação;
- d) 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;
 - d.1) 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 segundo os procedimentos internos do CONTRATANTE;
- e) nomear um Fiscal Administrativo do contrato (que verificará as cláusulas administrativas do contrato);
- f) atestar as notas fiscais e efetuar os pagamentos devidos, observadas as condições estabelecidas no contrato;
- g) comunicar formalmente à CONTRATADA, qualquer anormalidade ocorrida na execução dos serviços;
- h) efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preços e prazos estabelecidos.
- i) as demais obrigações estão arroladas no Termo de Referência, inclusive em seu item 4.1, e demais anexos deste contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

7.1 O prazo de vigência deste contrato é 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.

7.2 A prorrogação da vigência do contrato, em exercícios subsequentes ficará condicionada à avaliação dos serviços prestados à comprovação da compatibilidade dos preços conforme o mercado, à existência, em cada ano, de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes, bem como a manutenção das condições de habilitação.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR DO CONTRATO

8.1 O valor total contratado fica estimado em **R\$ 00,00 (extenso)**, referente aos lotes ____ (se houver), conforme especificado a seguir:

8.2 Os valores estabelecidos nesta cláusula incluem todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais previstos na legislação em vigor, incidentes direta ou indiretamente, bem como as despesas de quaisquer naturezas decorrentes da execução do contrato, sendo os valores fixos e irrevogáveis.

8.3 O CONTRATANTE poderá promover alterações contratuais, observadas as limitações constantes na Lei n. 8.666/1993, art. 65, §1º.

CLÁUSULA NONA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 As despesas decorrentes desta contratação, no corrente exercício, correrão à conta dos recursos consignados, inclusive os suplementados, ao Conselho da Justiça Federal, no Orçamento Geral da União, no Programa de Trabalho Resumido - PTRES: CTN - 192205, Natureza da Despesa - ND: 33.90.40.11, Nota de Empenho: (____).

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE

10.1 O valor dos serviços, poderá ser reajustado decorrido 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, conforme a seguir:

10.1.1 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.

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

10.2 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.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

10.3 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO

11.1 O pagamento será efetuado, por ordem bancária, mediante a apresentação de nota fiscal eletrônica, por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços.

11.1.1 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** do Termo de Referência.

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

11.1.2.1 O Relatório Gerencial consolidado deverá ser apresentado **até o 3º (terceiro) dia útil da validação pelo gestor e fiscais do contrato**, conforme item 4.2.1, subitens 27 e 28, do Termo de Referência.

11.1.3 O CONTRATANTE efetuará a análise do Relatório 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.

11.2 O período inicial de 60 (sessenta) dias de vigência do contrato 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.

11.2 As notas fiscais deverão ser emitidas com número do CNPJ qualificado no preâmbulo e encaminhadas ao gestor do contrato pelo e-mail: sugov@cjf.jus.br.

11.2.1 No corpo da nota fiscal deverá ser especificado o objeto contratado, o período faturado no formato dia/mês/ano e os quantitativos dos itens, se for o caso.

11.2.2 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.

11.3 As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas eletronicamente, em até 10 (dez) dias úteis após a data de aceite pelo gestor do relatório de comprovação do serviço prestado, e



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

encaminhadas, por meio de peticionamento eletrônico, no Sistema Eletrônico de Informações -SEI, com a descrição exata do serviço prestado, os descontos por descumprimento de níveis de serviço, itens 13.1 a 13.3 deste contrato, e as eventuais compensações decorrentes de faturamento a maior ou a menor em meses anteriores ao da apuração.

11.4 O atesto do gestor do contrato ou equipe de fiscalização ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da nota fiscal, que será encaminhada à área financeira para pagamento nos seguintes prazos:

a) 5 (cinco) dias úteis contados da apresentação da nota fiscal, nos casos dos valores que não ultrapassem o limite de que trata a Lei n. 8.666/1993, art. 24, inciso II, neste caso o prazo para atesto será de **2 (dois) dias úteis** contados do recebimento da nota fiscal;

b) 10 (dez) dias úteis contados do atesto nos demais casos.

11.5 Deverá ser apresentada, concomitante à nota fiscal, a seguinte documentação:

a) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, comprovando regularidade com o FGTS;

b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho;

d) Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;

e) Relatório Gerencial de serviços;

f) documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

11.6 Dos valores a serem pagos à CONTRATADA, serão abatidos, na fonte, os tributos federais, estaduais e municipais, na forma da lei.

11.6.1 Caso a CONTRATADA goze de algum benefício fiscal, deverá, juntamente com a nota fiscal, encaminhar documentação hábil, ou, no caso de optante pelo Simples Nacional - Lei Complementar n. 123/2006, declaração nos termos do modelo constante de instrução normativa da Secretaria da Receita Federal.

11.7 Poderá o CONTRATANTE, após efetuar a análise das notas fiscais, realizar glosas dos valores cobrados indevidamente.

11.7.1 A CONTRATADA poderá apresentar impugnação à glosa, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

11.7.2 Caso a CONTRATADA não apresente a impugnação, ou caso o CONTRATANTE não acolha as razões da impugnação, o valor será deduzido da respectiva nota fiscal.

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

11.8.1 A contagem do prazo previsto para pagamento será iniciada a partir da respectiva regularização.

11.9 O depósito bancário produzirá os efeitos jurídicos da quitação da prestação devida.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

12.1 No caso de eventual atraso no pagamento e, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, poderá haver incidência de atualização monetária, sobre o valor devido, *pro rata temporis*, ocorrida entre a data limite estipulada para pagamento e a da efetiva realização.

12.1.1 Para esse fim, será utilizada a variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE.

12.2 O mesmo critério de correção será adotado em relação à devolução dos valores recebidos indevidamente pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS GLOSAS

13.1 Considerando que o pagamento dos serviços está vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, o não cumprimento dos NMS, independentemente das sanções administrativas previstas neste contrato, implicará em redutor na fatura mensal dos serviços, conforme a seguir:

a) obedecendo a pontuação atribuída no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas** do Termo de Referência para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço de sustentação de infraestrutura constante da nota fiscal a **cada 45 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.

b) obedecendo a pontuação atribuída no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas** do Termo de Referência para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do serviço de monitoramento constante da nota fiscal a **cada 45 pontos**, limitada a glosa total ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal previsto em contrato, devendo o CONTRATANTE



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

dar ciência à CONTRATADA sobre as razões que ensejaram o desconto, garantido o direito à ampla defesa

13.2 A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, cuja métrica/pontuação consta no Anexo VII do Termo de Referência.

13.3 Para os inadimplementos que não estão previstos no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas** do Termo de Referência, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido na **Cláusula Décima Quarta – Das Penalidades**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

14.1 O atraso injustificado no cumprimento do objeto sujeitará a CONTRATADA à:

- a) 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);
- b) 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);
- c) MULTA MORATÓRIA de 1% (um 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** do Termo de Referência, até o limite de 20% (vinte por cento), configurando-se assim a INEXECUÇÃO TOTAL das obrigações assumidas;
- d) 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** do Termo de Referência, até o limite de 20% (vinte por cento);
- e) 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** do Termo de Referência, até o limite de 20% (vinte por cento);
- f) 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);
- g) MULTA MORATÓRIA no percentual correspondente a 1% (um por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da garantia contratual disposta na cláusula décima quinta deste contrato, no caso de atraso injustificado na sua entrega, até o limite de 30 (trinta) dias corridos;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

h) 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 10% (vinte por cento).

i) MULTA COMPENSATÓRIA 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.1) Substituir profissional (temporariamente ou definitivamente), sem comunicar previamente e formalmente ao CONTRATANTE;

i.2) Profissional da CONTRATADA vier a causar qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos ou aos dados do CONTRATANTE;

i.3) Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metasp de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado;

i.4) Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização;

j) MULTA COMPENSATÓRIA de 5% (cinco por cento), calculada sobre o custo mensal da contratação, por ocorrência, no caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da Tabela de Pontuação de Glosas (Anexo VII do Termo de Referência), durante 3 (três) meses consecutivos, ou 5 (cinco) meses intervalados durante os últimos 12 (doze) meses. Após a 5ª (quinta) aplicação desta sanção ao longo da execução contratual, poderá ser considerado inexecução parcial ou total do contrato.

14.2 Pela inexecução total ou parcial o CONTRATANTE poderá, nos termos do art. 87 da Lei n. 8.666/1993, aplicar as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa compensatória de 20%, sobre o valor da parcela inadimplida;
- c) suspensão temporária;
- d) declaração de inidoneidade.

14.3 Nos termos da Lei n. 10.520/2002, art. 7º, o CONTRATANTE poderá aplicar impedimento de licitar àquele que:

Ocorrência	Pena
a) fizer declaração falsa ou apresentar documentação falsa:	Impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;
b) falhar na execução do contrato:	Impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

c) fraudar na execução do contrato:	Impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 30 (trinta) meses;
d) comportar-se de modo inidôneo:	Impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;
e) cometer fraude fiscal:	Impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 40 (quarenta) meses;

14.3.1 O CONTRATANTE, para aplicação da penalidade prevista no item anterior, adotará os critérios previstos na Instrução Normativa n. 1, de 23/11/2020, da Presidência da República, publicada no DOU, em 24/11/2020 (n. 224, Seção 1, pág. 2).

14.4 A não manutenção das condições de habilitação da empresa ao longo da execução do contrato, poderá ensejar a sua rescisão unilateral pelo CONTRATANTE, após regular procedimento administrativo e garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, e, ainda, a aplicação de multa de 20% sobre o **valor da parcela inadimplida**.

14.4.1 O valor da parcela inadimplida será o valor total estimado do contrato ainda não cumprido.

14.5 A reabilitação, para a penalidade prevista na alínea “d” do item **14.2**, será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo de suspensão temporária, se aplicada.

14.6 A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com outras penalidades previstas no contrato ou nos dispositivos legais.

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

14.8 A aplicação das sanções previstas nesta cláusula será realizada mediante processo administrativo específico, assegurado o contraditório e a ampla defesa, com a respectiva comunicação da penalidade à CONTRATADA.

14.8.1 A critério da autoridade competente do CONTRATANTE, com fundamento nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, as penalidades poderão ser relevadas ou atenuadas, em razão de circunstâncias fundamentadas, mediante comprovação dos fatos e, desde que formuladas por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da notificação da CONTRATADA.

14.9 Em caso de aplicação de multa, o valor poderá ser recolhido ao Tesouro por meio Guia de Recolhimento da União – GRU, descontado da garantia prestada, se houver, descontado dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA ou cobrado judicialmente, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei n. 8.666/1993.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

14.11 O CONTRATANTE promoverá o registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA

15.1 A CONTRATADA apresentará, nos termos do art. 56 da Lei n. 8.666/1993, em até 20 (vinte) dias úteis, contados da assinatura deste instrumento, garantia de execução do contrato no valor de R\$ (inserir valor), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação, tendo como beneficiário o CONTRATANTE.

15.1.1 A CONTRATADA, caso opte pela modalidade de garantia caução, declara que manterá conta de caução específica para o depósito de valores oferecidos em garantia/caução referentes exclusivamente a contratos firmados com o CONTRATANTE.

15.1.2 No caso de a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro, esta deverá ser feita na Caixa Econômica Federal, conforme Decreto-Lei n. 1.737, de 21 de dezembro de 1979.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas à CONTRATADA;
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

15.3 Caso a garantia prestada pela CONTRATADA seja nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, ela deverá prever, expressamente, a cobertura indicada no item acima.

15.4 Caso o valor da garantia venha a ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação atribuída à CONTRATADA, esta se obriga a efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação pelo CONTRATANTE.

15.5 A CONTRATADA ficará obrigada a apresentar nova garantia sempre que necessário, seja por expirar o vencimento, alteração por aumento no valor do contrato ou outra necessidade indispensável, em até 20 (vinte) dias úteis, contados da data de assinatura do respectivo instrumento contratual.

15.6 A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos neste instrumento será devolvida à CONTRATADA, que disporá do prazo improrrogável de 20 (vinte) dias úteis para a regularização da pendência.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

15.7 O CONTRATANTE poderá executar a garantia para ressarcimento dos valores que a CONTRATADA passe a lhe dever em virtude da ocorrência de qualquer das situações expressamente previstas neste contrato e na legislação pertinente, após a instauração de procedimento administrativo específico.

15.8 Na ocorrência de qualquer inadimplemento das obrigações contratadas, o CONTRATANTE notificará a empresa seguradora da expectativa de sinistro com vistas a resguardar a Administração de possíveis prejuízos, mediante provocação da unidade gestora responsável pelo acompanhamento da execução contratual, durante a vigência da apólice.

15.9 A garantia prestada pela CONTRATADA deverá ter validade de três meses após o término da vigência contratual e somente será liberada ou restituída no prazo máximo de noventa dias, depois de expirado o prazo de vigência do Contrato.

15.10 O termo de garantia será restituído à CONTRATADA após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, mediante solicitação formal da CONTRATADA.

15.11 Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de termo aditivo ao Contrato.

15.12 É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais com a CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO

16.1 Este contrato poderá ser rescindido a juízo do CONTRATANTE, com base nos arts. 77 a 80 da Lei n. 8.666/1993, especialmente quando entender que a CONTRATADA não está cumprindo de forma satisfatória as avenças estabelecidas, independentemente da aplicação das penalidades estabelecidas.

16.2 Nos casos em que a CONTRATADA sofrer processo de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação da contratação desde que a execução objeto não seja afetada e que a sucessora mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

17.1 Em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993, art.61, parágrafo único, o contrato será publicado no Diário Oficial da União, em forma de extrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO DESENVOLVIMENTO NACIONAL SUSTENTÁVEL



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

18.2 A CONTRATADA deverá, no tocante às tecnologias assistivas, quando couber, observar o disposto no art. 4º, inciso V, da Resolução CNJ n. 401, de 16 de junho de 2021 e ainda com o art. 3º, inciso III, “b” da Resolução CJF n. 709, de 1º de junho de 2021.

18.3 A CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços contratados, as normas em vigor atinentes à sustentabilidade e ao Manual de Sustentabilidade nas compras e contratações do Conselho da Justiça Federal, instituído pela Portaria CJF n.323, de 14 de agosto de 2020.

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 Para dirimir quaisquer conflitos oriundos deste contrato, é competente o foro do Juízo da Seção Judiciária do Distrito Federal, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, no que se refere a qualquer ação ou medida judicial originada ou referente ao instrumento contratual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS ANEXOS

20.1 Integram este contrato, como anexos, as cópias do edital de licitação (Pregão Eletrônico n. xx/20xx – id. xxxx) e da proposta comercial da CONTRATADA (id. xxxx), das quais os signatários declaram ciência.

20.1.1 No caso de conflito prevalecem as disposições constantes deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 As partes contratantes ficarão exoneradas do cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, quando ocorrerem motivos de força maior ou caso fortuito, assim definidos no parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

21.2 Os casos omissos serão resolvidos à luz das disposições contidas na Lei n. 8.666/1993, bem como dos princípios de direito público.

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



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

21.4 A CONTRATADA assumirá, de forma exclusiva, todas as dívidas que venha a contrair com vistas ao cumprimento das obrigações oriundas deste contrato, ficando certo, desde já, que o CONTRATANTE não será responsável solidário.

21.5 A documentação necessária para pagamento, pedido de prorrogação de prazo, recursos, defesa prévia e outros inerentes à contratação deverão ser encaminhados diretamente ao gestor do contrato pelo e-mail: sugov@cjf.jus.br

21.5.1 Alterações nos e-mails apresentados no item anterior, serão comunicadas, por escrito, pelo gestor, não acarretando a necessidade de alteração contratual.

21.6 Os dados pessoais tornados públicos por este contrato deverão ser resguardados pelas partes, observados os princípios de proteção de dados previstos no art. 6º da Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) durante toda a execução contratual.

21.6.1 O tratamento de dados pessoais deverá se limitar ao necessário para a realização de suas finalidades, sendo observados:

- a) a compatibilidade com a finalidade especificada;
- b) o interesse público;
- c) a regra de competência administrativa aplicável à situação concreta.

E por estarem assim de pleno acordo, assinam as partes este instrumento, na forma eletrônica, para todos os fins de direito.

LUIZ ANTONIO DE SOUZA CORDEIRO

Diretor Executivo de Administração e de Gestão de Pessoas do Conselho da Justiça Federal

SIGNATÁRIO CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**MÓDULO IV DO EDITAL – INFORME SOBRE A QUALIFICAÇÃO
ECONÔMICO-FINANCEIRA**

(Análise do item 10.1, alíneas n, o e p do Edital)

1. A licitante deverá preencher as tabelas do presente módulo, em atenção às alíneas **n, o e p** do item **10.1** do Edital, devendo apresentá-la juntamente com os documentos comprobatórios de sua habilitação econômico-financeira.

“n) balanço patrimonial do último exercício social exigível na forma da lei e regulamentos na data de realização da licitação, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta, conforme tabelas constantes no Módulo IV deste edital;

o) Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei, conforme tabelas constantes no Módulo IV deste edital;”

Balanço Patrimonial			
1 - Ativo		R\$	
1.1 – Ativo Circulante	R\$		
1.2 – Ativo Não Circulante	R\$		
1.2.1 – Ativo Realizável a Longo Prazo	R\$		
1.2.2 – Investimento	R\$		
1.2.3 - Imobilizado	R\$		
1.2.4 - Intangível	R\$		

OBS. O subgrupo “Ativo Diferido” deixou de existir com a edição da Medida Provisória n. 449/2008, convertida na Lei n. 11.941, de 27 de maio de 2009. O artigo 38 da Lei 11.941/2009 acrescentou à Lei 6.404/1976 o artigo 299-A, que dispõe o seguinte: “Art. 299-A. O saldo existente em 31 de dezembro de 2008 no ativo diferido que, pela sua natureza, não puder ser alocado a outro grupo de contas, poderá permanecer no ativo sob essa classificação até sua completa amortização, sujeito à análise sobre a recuperação de que trata o § 3º do art. 183 desta Lei.”

2 - PASSIVO		R\$
2.1 – Passivo Circulante	R\$	
2.2 – Passivo Não Circulante (**)	R\$	

(**) Antigo “Passivo Exigível a Longo Prazo”.

3 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO		R\$
3.1 – Capital Social	R\$	
3.2 – Reservas de Capital	R\$	
3.3 – Ajustes de Avaliação Patrimonial	R\$	
3.4 – Reserva de Lucros	R\$	
3.5 – Ações em Tesouraria	R\$	
3.6 – Prejuízos Acumulados	R\$	



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

“p) qualificação econômico-financeira válida no SICAF, conforme tabelas constantes no Módulo III deste edital;

p.1) comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado para 12 (doze) meses da contratação (conforme Acórdão TCU 1.335/2010 – Plenário e Resp 182.370/AC – STJ), quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo SICAF, for igual ou inferior a 1, devendo a comprovação ser feita mediante balanço exigido na alínea “n”;

p.2) os índices serão obtidos a partir das seguintes fórmulas: [...]”

FÓRMULA = (Patrimônio Líquido ÷ Valor Global Anual da Proposta) X 100		
3 – Patrimônio Líquido	R\$	%
Valor Global Anual da Proposta (Valor para 12 meses)	R\$	

LIQUIDEZ GERAL = (Ativo Circulante + Ativo Realizável a Longo Prazo) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)		
1.1 – Ativo Circulante	R\$	LG =
1.2.1 – Ativo Realizável a Longo Prazo	R\$	
2.1 – Passivo Circulante	R\$	
2.2 – Passivo Não Circulante	R\$	

LIQUIDEZ CORRENTE = Ativo Circulante ÷ Passivo Circulante		
1.1 – Ativo Circulante	R\$	LC =
2.1 – Passivo Circulante	R\$	

SOLVÊNCIA GERAL = (Ativo Circulante + Ativo Não Circulante) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)		
1.1 – Ativo Circulante	R\$	SG =
1.2 – Ativo Não Circulante	R\$	
2.1 – Passivo Circulante	R\$	
2.2 – Passivo Não Circulante	R\$	

2. Para análise da presente qualificação econômico-financeira, o pregoeiro ou a autoridade superior poderá valer-se de pareceres técnicos emitidos por técnicos ou especialistas no assunto.

Brasília, ____ de _____ de 20__.

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL/REPRESENTANTE DA EMPRESA

Nome legível