

Conselho da Justiça Federal

PROCESSO CJF – ADM 2015/00217

PREGÃO ELETRÔNICO N. 19/2016

O **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**, por intermédio do Pregoeiro, designado pela Portaria n. 391, de 11 de setembro de 2015, nos termos das disposições contidas na Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto n. 7.892, de 23 de janeiro de 2013, IN - 04/2014, Resolução 315/2010 e 3729/2010, e legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, a Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n. 8.538, de 06 de outubro de 2015, a Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, e ainda a Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, para **Contratação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF**, conforme condições e especificações constantes das cláusulas abaixo e dos Módulos I a II, os quais fazem parte integrante do presente edital:

I – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

II – DO OBJETO

III – DAS IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO ATO CONVOCATÓRIO

IV – DO CREDENCIAMENTO

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

VI – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇO

VII – DA ABERTURA DA SESSÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES E PREFERÊNCIAS LEGAIS

IX – DA NEGOCIAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

X – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

XI – DA HABILITAÇÃO

XII – DA PROPOSTA DEFINITIVA DE PREÇO

XIII – DOS RECURSOS

XIV – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

XV – DO PAGAMENTO

XVI – DAS PENALIDADES

XVII – DO CONTRATO

XVIII – DO REAJUSTE

XIX – DA GARANTIA

XX – DA VISTORIA

XXI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

MÓDULO I – TERMÔ DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS

MÓDULO – II – MINUTA DE CONTRATO

I – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

1 – A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, dirigida pelo Pregoeiro, a ser realizada conforme indicado abaixo, de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste edital.

2 – No dia 14.09.2016, às 14 horas e 30 min, será feita a abertura da Sessão Pública, exclusivamente por meio do sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>

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.

Conselho da Justiça Federal

II – DO OBJETO

1 – A presente licitação tem por objeto a contratação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI, com as especificações técnicas contidas nos Módulos I – Termo de Referência e Anexos (I a IX), e II – Minuta de Contrato.

1.1 – Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no COMPRASNET e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

III – DAS IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO ATO CONVOCATÓRIO

1 – Qualquer pessoa poderá impugnar o presente Edital, encaminhando o pedido até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, por meio do correio eletrônico cpl@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 24 (vinte e quatro) horas.

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 – Acolhida a impugnação contra o ato convocatório que implique modificação no edital, esta modificação será divulgada da mesma forma 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.

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 cpl@cjf.jus.br.

5 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no endereço eletrônico <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, por meio do *link* *Acesso livre>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

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 <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/> (art. 3º, §1º, do Decreto n. 5.450/2005).

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 realização das transações inerentes ao pregão eletrônico;

2 – O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 3º, §5º, do Decreto n. 5.450/2005).

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

Conselho da Justiça Federal

2.2 – A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

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

1 – Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO as empresas que:

1.1 – Atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constante deste edital;

1.2 – Estejam previamente credenciadas perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) – do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>;

1.3 – Estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do inciso I do art. 13 do Decreto n. 5.450/2005.

1.4 – Manifestarem, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente edital.

2 – Quando da participação das microempresas e empresas de pequeno porte – ME/EPP serão adotados os critérios estabelecidos nos artigos 42 a 45 da Lei Complementar n. 123/2006.

2.1 – Para o enquadramento das ME/EPP, o fornecedor, no ato de envio de sua proposta, em campo próprio do sistema, deverá declarar que atende os requisitos do art. 3º da Lei Complementar n. 123/2006 para fazer jus aos benefícios da referida Lei;

2.1.1 – 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.

3 – Não poderão participar deste certame:

3.1 – Empresas que estiverem sob a aplicação da penalidade referente ao art. 87, incisos III e IV da Lei n. 8.666/93, do art. 7º da Lei n. 10.520/2002 ou do art. 28 do Decreto n. 5.450/2005.

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

3.1.2 – Para fins de participação nesta licitação, a penalidade imposta com base no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 abrange apenas os órgãos da União, nos termos do Acórdão 2242/2013, do Plenário do Tribunal de Contas da União.

3.2 – 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;

3.3 – Empresas que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

3.4 – Empresa em processo de recuperação judicial ou de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

3.5 – Empresas estrangeiras que não funcionam no País;

3.6 – Empresas que possuem 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 artigo 54 da Constituição Federal;

Conselho da Justiça Federal

3.7 – 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;

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

3.9 – Empresas cujo objeto social, expresso no estatuto ou contrato social, seja incompatível com o objeto da presente licitação.

VI – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇO

1 – Após a divulgação deste edital no sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, as licitantes deverão encaminhar propostas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e hora marcadas para abertura da sessão quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

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.

3 – A licitante deverá formular e encaminhar a proposta de preços no idioma oficial do Brasil, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, na qual deverá constar a descrição do objeto ofertado com as características mínimas e quantidades estipuladas no Termo de Referência e seus anexos.

4 – A licitante deverá na elaboração de sua proposta obedecer ao descrito no Módulo I – Termo de Referência e Anexos.

5 – **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 – Serão irrelevantes quaisquer ofertas que não se enquadrem nas especificações exigidas no Módulo I – Termo de Referência.

7 – O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, de acordo com o §3º do art. 64 da Lei n. 8.666/93.

8 – 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 dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, conforme definido no §3º do art. 44 da Lei n. 8.666/93.

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

11 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

12 – A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

13 – Qualquer elemento que possa identificar a licitante importará na desclassificação imediata da proposta.

14 – 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.

VII – DA ABERTURA DA SESSÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

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.

1.1 – A comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do Sistema Eletrônico.

2 – O Pregoeiro procederá à análise preliminar das propostas quanto ao atendimento aos requisitos deste edital, efetuando a classificação ou desclassificação da proposta, após, dará início à etapa de lances das propostas aceitas.

3 – 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 PREFERÊNCIAS LEGAIS

1 – O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

2 – Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo informadas do recebimento e do respectivo horário de registro e valor.

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

Conselho da Justiça Federal

3.1 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

3.2 – Em havendo mais de um lance de igual valor, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

4 – No transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do lance de menor valor registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

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.

6 – A etapa de lances da sessão pública será encerrada, por decisão do Pregoeiro, mediante encaminhamento pelo Sistema Eletrônico de aviso de fechamento iminente dos lances, após o qual transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7 – Após o encerramento da etapa de lances, se houver a participação de ME/EPP e, nessa hipótese, ocorrer empate entre as propostas, nos termos da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, ficará assegurada a estas licitantes, como critério de desempate, preferência de contratação.

7.1 – Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME/EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada durante a etapa de lances.

7.2 – Para efeito do disposto no subitem 7.1, ocorrendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) o Sistema de Pregão Eletrônico, após o encerramento da fase de lances, identificará em coluna própria as ME/EPP participantes, fazendo a comparação entre os valores da primeira colocada, caso esta não seja uma ME/EPP, e das demais ME/EPP na ordem de classificação;

b) a proposta que se encontrar na faixa até 5% acima da proposta de menor preço estará empatada com a primeira colocada e terá o direito de, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, encaminhar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada para desempate;

c) para viabilizar tal procedimento, o sistema encaminhará mensagem automática, por meio do chat, convocando a ME/EPP que se encontra em segundo lugar a fazer sua última oferta no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de decair do direito concedido;

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 havendo êxito, ou não existindo ME/EPP participante, prevalecerá a classificação inicial. Caso sejam identificadas propostas de ME/EPP e haja equivalência de valores dentre as empresas que se encontram no intervalo estabelecido no subitem 7.1, o sistema fará sorteio eletrônico entre tais empresas, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final.

7.3 – O disposto no subitem 7.1 aplicar-se-á quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME/EPP.

Conselho da Justiça Federal

8 – Constatado empate por equivalência de preço, se dentre as empatadas não houver empresa declarante ME/EPP, o sistema automaticamente dará como vencedora a empresa que enviou antes a sua proposta.

8.1 – Dentre as empatadas, caso haja empresa declarante ME/EPP, o sistema automaticamente dará esta como vencedora do certame.

8.2 – Se houver mais de uma empresa declarante ME/EPP com o mesmo preço, o sistema, automaticamente, dará como vencedora do certame, a declarante ME/EPP que primeiro enviou a proposta.

9 – Caso as propostas tenham sido enviadas em tempos iguais, o Pregoeiro convocará, depois de esgotadas as hipóteses anteriores, as respectivas licitantes para realização de um sorteio presencial.

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

11 – 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 comunicação às participantes no sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>.

IX – DA NEGOCIAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

1 – Apurada a melhor oferta o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar, procedendo a sua aceitação.

1.1 – O Pregoeiro poderá encaminhar pelo Sistema Eletrônico contraproposta diretamente à empresa licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida uma melhor proposta, observando o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

2 – 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.

X – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

1 – O critério de julgamento das propostas será o de Menor Preço Global desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos neste Edital.

2 – 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.

XI – DA HABILITAÇÃO

1 – A habilitação da licitante vencedora será efetuada mediante consulta on-line ao Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, no que concerne à regularidade dos documentos exigidos neste Edital e abrangidos pelo referido sistema, bem como pela documentação complementar especificada neste instrumento convocatório.

1.1 – Será avaliada através do SICAF:

a) Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

Conselho da Justiça Federal

- b) Certidão Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- c) CRF – Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- d) Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital e a Fazenda Municipal, no caso de empresa de fora de Brasília;

1.2 - Às licitantes inscritas no SICAF, cuja documentação encontrar-se vencida no referido Sistema, será facultada a apresentação da documentação atualizada, no momento da habilitação, qual seja:

a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), quanto aos créditos tributários federais administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e à Dívida Ativa da União administrada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN, inclusive as contribuições previdenciárias;

a.1) A Certidão Conjunta Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tribunais Federais e à Dívida Ativa da União, e a Certidão Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros emitidas nos termos do Decreto n. 6.106, de 30 de abril de 2007 têm eficácia durante o prazo de validade nelas constante;

b) CRF - Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

1.3 – Não sendo possível efetuar as consultas *on-line* dos documentos exigidos para a habilitação, a empresa licitante vencedora deverá transmitir os referidos documentos ao correio eletrônico cpl@cjf.jus.br, dentro do prazo de 30 (trinta) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro.

2 – Documentação complementar:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresariais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), instituída pela Lei n. 12.440, de 7 de julho de 2011;
- d) 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 Acesso rápido>cadastro de improbidade administrativa*;
- e) Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperações Judiciais e Extrajudiciais, expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- f) ATESTADO(S) OU CERTIDÃO(ÕES) DE CAPACIDADE TÉCNICO OPERACIONAL, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a LICITANTE executado pelo período mínimo de 12 meses, serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei, comprovando:
 - f.1) Prestação de serviço com utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI que utiliza o selo PinkVerify. Deverá constar no atestado o nome da ferramenta utilizada.
 - f.2) Experiência na implantação de, no mínimo, 4(quatro) disciplinas ITIL.

Conselho da Justiça Federal

- f.3)** Serviços com proposição de indicadores de desempenho e melhoria de processos, além de avaliação de serviços, com base no respectivo Nível de Serviço
- f.4)** Experiência em atividade de supervisão de serviços de telessuporte técnico.
- f.5)** Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de CRM ou de gestão e operação de service desk com fundamentos ITIL.
- f.6)** Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto.
- f.7)** Serviço de atendimento de Primeiro Nível (Remoto) para pelo menos 150 clientes, de um mesmo contrato;
- f.8)** Serviço de atendimento de Segundo Nível (Presencial) em ambiente com pelo menos 200 estações de trabalho em rede, de um mesmo contrato.
- f.9)** Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e MSOffice) para ambientes de rede com pelo menos 200 estações cliente, de um mesmo contrato;
- f.10)** Elaboração, manutenção e/ou utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Atendimento a Usuário), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, ISO 20000).

Nota 1 – Entenda-se por similar, soluções ou produtos com funcionalidades similares, escalabilidade compatível e porte corporativo;

- f.11)** 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;
 - f.12)** A participação de empresas do mesmo grupo econômico, para fins de apresentação de atestados, será admitida dentro das normas legais;
 - f.13)** O CJF poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando validar ou esclarecer informações sobre o serviço prestado;
 - f.14)** Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados;
- g)** Declaração de cumprimento do disposto no artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal/88, e artigo 27, inciso V, da Lei n. 8.666/93;
 - h)** Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, na forma do artigo 32, §2º, da Lei n. 8.666/93.

2.1 – A documentação elencada no item 2, alíneas “a” a “f” deverá ser encaminhada por meio do sistema eletrônico, até 60 (sessenta) minutos após solicitação do Pregoeiro.

2.1.1 – Por solicitação da licitante e a critério do Pregoeiro o prazo acima poderá ser prorrogado.

2.2 – Para atendimento aos quesitos mencionados nas alíneas “g” e “h” deste item, a licitante deverá formalizar as declarações em campo próprio do sistema.

2.3 – 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 1793/2011, do Plenário do Tribunal de Contas da União.

3 – O descumprimento das exigências contidas nesta Cláusula determinará a inabilitação da licitante.

Conselho da Justiça Federal

4 – Para as ME/EPP a comprovação da regularidade fiscal somente será exigida para efeito de formalização do ajuste.

4.1 – As ME/EPP deverão apresentar toda a documentação arrolada no subitem 2.1 desta Cláusula, ainda que apresentem alguma restrição.

4.2 – 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.

4.2.1 – O prazo que trata o subitem 4.2 poderá ser prorrogado, por igual prazo, a critério da administração, nos termos do decreto 8.538/2015 de 6 de outubro de 2015.

4.3 – A não-regularização da documentação, no prazo previsto nos subitens 4.2 e 4.2.1 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.

5 – Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitações de documentos” em substituição aos comprovantes exigidos neste Edital.

6 – 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.

7 – 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 as exigências deste Edital.

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

9 – Constatado o atendimento dos requisitos habilitatórios, o Pregoeiro habilitará e declarará vencedora do certame a licitante correspondente.

XII – DA PROPOSTA DEFINITIVA DE PREÇO

1 – A licitante vencedora deverá enviar a proposta definitiva de preço, elaborada nos moldes do Anexo IV do Módulo I deste Edital, por meio do *link* “Enviar anexo/planilha atualizada”, no prazo de até 60 (sessenta) minutos, a contar da solicitação do Pregoeiro no Sistema Eletrônico, sob pena de ser considerada desistente, sujeitando-se às sanções previstas na cláusula XVI (Das Penalidades) deste Edital.

1.1 – A critério do pregoeiro e por manifestação da licitante o prazo acima determinado poderá ser prorrogado.

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.

3 – A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou impressa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverão constar:

Conselho da Justiça Federal

3.1 - Declaração da licitante de ciência de que o CJF realizará o contingenciamento das obrigações trabalhistas, conforme previsto na IN CJF nº 1/2013 e na Resolução CNJ n. 169/2013, nos termos estabelecidos na Cláusula Décima Nona da minuta do contrato

3.2 – 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.

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

3.2 – Preço Mensal e Anual (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.

XIII – DOS RECURSOS

1 – Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente, dentro do prazo de 20 (vinte) 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.

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

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

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 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.

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

6 – Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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.

XIV – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1 - As despesas decorrentes da execução do serviço, objeto deste Pregão, correrão à conta de recursos específicos consignados ao Conselho da Justiça Federal no Orçamento Geral da União.

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

XV – DO PAGAMENTO

1 – O pagamento será efetuado, até o décimo dia útil, a contar da data do recebimento definitivo, os documentos de cobrança deverão ser emitidos eletronicamente e encaminhados à Seção de Protocolo e Expedição do Conselho da Justiça Federal, pelo *e-mail*: protocolo@cjf.jus.br, e será efetuado a conta de recursos específicos consignados ao Conselho da Justiça Federal, no Orçamento Geral da União.

Conselho da Justiça Federal

2 – Os pagamentos serão efetuados conforme descrito na Cláusula Décima Oitava do Contrato (Módulo II).

XVI – DAS PENALIDADES

1 – A licitante, em caso de inadimplência, e observado o regular procedimento administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos da lei, ficará sujeita, isolada ou cumulativamente, às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais previsões legais:

1.1 – ADVERTÊNCIA – sempre que forem observadas irregularidades de pequena monta para as quais tenha concorrido.

1.2 – MULTA MORATÓRIA – de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor adjudicado na hipótese de atraso injustificado para a assinatura do contrato.

1.3 – MULTA COMPENSATÓRIA – nas seguintes ocorrências:

a) De 10% (dez por cento) calculada sobre o valor adjudicado em caso de não regularização da documentação, exigida da ME/EPP, no prazo previsto nos subitens 4.2 e 4.2.1 da cláusula XI deste instrumento;

b) De 20% (dez por cento) calculada sobre o valor da proposta em caso de desistência ou declaração falsa, relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta ou apresentação de documentação falsa.

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

1.5 – DECLARAÇÃO DE INIDONIEDADE – ser declarada inidônea, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei n. 8.666/1993.

2 – As multas previstas nos subitens 1.2 e 1.3 poderão cumular-se com as penalidades dos subitens 1.1, 1.4 e 1.5.

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

4 – A aplicação das sanções previstas nesta Cláusula será feita mediante procedimento administrativo específico. O CJF comunicará à licitante sua intenção de aplicação da penalidade, assegurando-lhe o direito ao contraditório e à defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir do recebimento da comunicação.

5 – Decidida pelo CJF a aplicação de sanção, fica assegurado à interessada o uso dos recursos previstos em lei.

6 – Após a assinatura do Contrato, em caso de inadimplência, a empresa sujeitar-se-á às penalidades nele previstas.

XVII – DO CONTRATO

1 – Após a homologação do certame, o CJF convocará a empresa vencedora para, dentro de 5 (cinco) dias úteis, assinar o contrato, cuja minuta integra este Edital.

Conselho da Justiça Federal

2 – O prazo para assinatura do contrato será de 5 (cinco) dias úteis, após regular convocação pelo CJF, sob pena de, não o fazendo, decair do direito à contratação sujeitando-se às penalidades previstas neste edital.

2.1 – A assinatura do contrato será efetuada na Seção de Contrato, localizada no endereço constante do item 9 do Item XXI deste Edital.

3 – A licitante vencedora ficará obrigada a apresentar à Seção de Contratos deste CJF os documentos necessários à elaboração do termo de contrato:

a) estatuto ou contrato social;

b) registro comercial, no caso de empresa individual;

c) procuração particular ou pública, conforme o caso, em nome do representante que assinará o contrato;

d) cópia de documentos pessoais do representante que assinará o contrato (RG e CPF).

3.1 - Nos termos da Resolução nº 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, a empresa deverá comprovar, antes da efetivação da contratação, as seguintes condições:

3.1.1 - Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria n.º 540/2004;

3.1.2 - Não ter sido condenada (a empresa 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 artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n.º 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT números 29 e 105.

3.2 – Os documentos deverão ser apresentados na forma de cópia autenticada por cartório competente ou, mediante apresentação do original, por servidor do CJF.

3.3 – 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.

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

5 – O contrato terá validade de 20 (vinte) meses, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por igual período ou fração, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, incluindo os primeiros 20 (vinte) meses de vigência.

6 – Em cumprimento ao constante da Resolução n. 9, de 6 de dezembro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou 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.

XVIII – DO REAJUSTE

Em caso de prorrogação do contrato, o preço proposto no lance final será reajustado, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

Conselho da Justiça Federal

XIX – DA GARANTIA

1 – Para o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, será exigida garantia correspondente a 3% (três por cento) do valor total contratado, em uma das modalidades do art. 56, §1º da Lei n. 8.666/93, nos termos constantes da cláusula XX da minuta de contrato (Módulo II).

2 – Não serão aceitos instrumentos de garantia que contenham cláusulas conflitantes com dispositivos contratuais ao até mesmo restrinjam-lhe a cobertura ou a sua eficácia.

XX – DA VISTORIA

1 – A empresa licitante para o correto dimensionamento e cumprimento das obrigações, poderá realizar uma vistoria nas instalações do CONTRATANTE para tomar conhecimento dos serviços a serem realizados. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

1.1 – A vistoria deverá ocorrer por horário marcado, e será agendada, por meio dos telefones (61) 3022-7400/7403 e/ou e-mail sutec@cjf.jus.br.

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

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

XXI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

1 – Estabelece-se que a simples apresentação de proposta pelas licitantes implicará a aceitação de todas as disposições do presente edital.

2 – Assegura-se a este Conselho o direito de:

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. 8.666/93), fixando as licitantes, prazos para atendimento, vedada a inclusão posterior de informação que deveria constar originalmente da proposta;

2.1.1 – 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;

2.1.2 – O Pregoeiro ou a autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação;

2.2 – Revogar a presente licitação por razões de interesse público (art. 49, caput, da Lei n. 8.666/93), decorrente de fato superveniente devidamente comprovado;

2.3 – Adiar a data da sessão pública;

2.4 – Aumentar ou diminuir a quantidade inicialmente contratada, dentro do limite estabelecido nos parágrafos 1º e 2º do art. 65 da Lei n. 8.666/93, mantidos os preços oferecidos na proposta final da licitante; e,

Conselho da Justiça Federal

2.5 – Rescindir unilateralmente o ajuste, nos termos do inciso I do art. 79 da Lei n. 8.666/93, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

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

4 – O desatendimento de 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.

5 – 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.

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

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

8 – Os documentos originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao endereço constante no item 9, abaixo:

9 – O edital estará à disposição dos interessados, em meio digital, na Comissão Permanente de Licitação, localizada no 1º andar, sala 105, 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, 7511 ou 7513, nos dias úteis, de 9h às 19h, e na internet para download, no endereço eletrônico <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>.

Brasília-DF, 31 de agosto de 2016.

MÁRCIO GOMES DA SILVA
Pregoeiro

Conselho da Justiça Federal

PREGÃO ELETRÔNICO n. 19/2016

MÓDULO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

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

Compõe este Termo de Referência os seguintes anexos:

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

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Objetivo da Contratação

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

Necessidade da Contratação

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

Atualmente, o CJF conta com uma complexa infraestrutura de TI composta por cerca de 200 servidores de rede (máquinas físicas e virtuais), redes de comunicação (10 GbE e SAN) de alta velocidade, solução de virtualização de servidores, solução de armazenamento de cópias de segurança (*backup*), dois *storages* no site principal, solução de segurança perimetral, além de cerca de 50 switches de interconexão e 400 estações de trabalho.

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

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

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

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

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

No caso específico do segmento de informática, o processo de terceirização tem se acelerado nos últimos anos, em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso. Ele desonera as organizações dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e para aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades. Ainda, possibilitará ao quadro técnico interno dedicar-se às principais tarefas definidas pelo DL 200/67, em seu Art. 10, par. 7º, quando determina que “A execução das atividades da Administração Pública Federal deverá ser amplamente descentralizada,” de forma a permitir ao servidor “[...] para melhor desempenhar das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

Esta Subsecretaria tem por competência manter operacionais os sistemas de informação e toda a rede de comunicação de dados que atende ao Conselho, prestar serviço de atendimento as demandas dos usuários, bem como desenvolver as atividades de gestão, inovação e

Conselho da Justiça Federal

absorção de soluções de infraestrutura tecnológica provendo a devida modernização do parque tecnológico deste Conselho.

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

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

Este serviço terceirizado de *Service Desk* (atendimento ao 1º e 2º nível) é coberto atualmente pelo contrato 39/2011. A vigência do referido contrato findará no dia 06/12/2016, não cabendo prorrogação.

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

Fundamentação Legal

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

- Lei no 8.666, de 21 de julho de 1993, como peça integrante e indissociável de um processo licitatório;
- Decreto Lei no. 200, de 25 de fevereiro de 1967;
- Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002, que instituiu a modalidade de pregão para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto no 2.271, de 07 de julho de 1997, pela especificação das atividades em contraste com as inerentes às categorias funcionais da CONTRATANTE;
- Decreto no 3.555, de 08 de agosto de 2000;
- Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005, pela regulamentação do sistema de pregão para bens e serviços comuns;
- Instrução Normativa no 01, de 11 de abril de 2013 do Conselho da Justiça Federal;
- Resolução no 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça;
- Instrução Normativa no 03/2008,
- Instrução Normativa no 04/2014, como metodologia para manutenção do enxugamento da máquina administrativa e distribuição das atividades conforme a conceituação funcional prevista;
- Determinações do TCU como do Acórdão no. 667/2005, quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços;
- Manual de Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – MCTI-JF v2.0.

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

Conselho da Justiça Federal

Resultados Esperados

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

3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

3.1. REQUISITOS INTERNOS

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;
- b) Assegurar de que as determinações do CJF sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

Conselho da Justiça Federal

- c) Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- d) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;
- e) O preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados.

3.1.16. Alocar um funcionário capacitado, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe para a execução dos respectivos serviços:

- a) O RESPONSÁVEL TÉCNICO deverá iniciar suas atividades de conhecimento do parque tecnológico e atividades disponibilizadas em até 5 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, visando a preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas de procedimentos, segurança e definição dos requisitos necessários;
- b) O RESPONSÁVEL TÉCNICO deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário de 09 às 19 horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;
- c) A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência sobre a substituição do responsável técnico em caso de afastamento previsível, como férias.

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

3.1.18. Responsabilizar-se por solicitar o credenciamento e descredenciamento de acesso físico e lógico às dependências do CONTRATANTE bem como assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;

3.1.19. Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;

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

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

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

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

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

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

3.1.26. Durante toda a vigência do contrato, os serviços deverão ser realizados por profissionais com as competências e certificações exigidas, bem como capacitá-los e

Conselho da Justiça Federal

certificá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo CJF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

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

3.1.28. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviço e Níveis de Serviço fixados;

3.1.29. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

a) À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

3.2. REQUISITOS EXTERNOS

É responsabilidade da CONTRATADA:

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

- 3.2.6. Manter as condições expostas nos itens 3.2.2 a 3.2.5, o que poderá ser verificado constantemente durante a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;
- 3.2.7. Responsabilizar-se pela manutenção da limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 3.2.8. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 3.2.9. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- 3.2.10. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- 3.2.11. Manter durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;
- 3.2.12. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;
- 3.2.13. Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
- 3.2.14. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;
- 3.2.15. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais;
- 3.2.16. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- 3.2.17. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e prepostos, quando nas dependências do CJF, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- 3.2.18. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- 3.2.19. A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do Anexo VI;
- 3.2.20. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- 3.2.21. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE;
- 3.2.22. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 3.2.23. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 3.2.24. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

Conselho da Justiça Federal

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

3.2.26. Instalar e manter nas dependências do CONTRATANTE um sistema de ponto eletrônico.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. O CJF deverá nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos para acompanhar a execução do contrato, que se tornará responsável pelo fiel cumprimento do mesmo e seus elementos integrantes;

4.2. Suas obrigações são receber e atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do CJF;

4.3. O CJF deverá nomear um Fiscal Administrativo do contrato que irá fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e o correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego da RAIS e CAGED, do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA, mediante a verificação das folhas de pagamento referentes aos meses de realização dos serviços, de cópias de carteiras de trabalho dos empregados, dos recibos e dos respectivos documentos bancários, entre outros meios de fiscalização cabíveis;

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

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

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

4.7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato;

4.8. Exercer a fiscalização dos serviços prestados;

4.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

4.10. Avaliar mensalmente o relatório gerencial de serviços, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados;

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

Conselho da Justiça Federal

4.12. Fornecer normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CJF para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais;

5. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

5.1. Os pagamentos serão devidos somente após o início oficial da prestação dos serviços (OST + 30) – Anexo IX.

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

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

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

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

5.6. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada dos relatórios gerenciais de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou níveis de serviço exigidos;

5.7. Apresentada a nota fiscal de cobrança na forma aqui estabelecida, terá o CONTRATANTE o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para efetuar o pagamento, contados a partir do recebimento;

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

5.9. A fim de que o CONTRATANTE possa efetuar o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal constando a indicação do banco, da agência e do número da conta corrente onde deverá ser efetuado o crédito;

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

5.11. Para os inadimplementos que não estão previstos no Anexo VII – Tabela de Glosas, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido no item 0 - DAS SANÇÕES;

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

5.12.5. Comprovação do pagamento do 13º salário.

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

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

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

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

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

5.13. Em conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA, e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada, caso necessário.

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

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

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

5.15. Os valores retidos na conta-depósito bloqueada para movimentação citados no item 5.14 serão liberados na forma prevista na IN CJF nº 01/2013 e nas Resoluções CNJ 169/2013 e 183/2013.

6. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

6.1.2. Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como

Conselho da Justiça Federal

responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo;

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

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

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

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

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

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

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

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

e) A certificação exigida deve estar válida, caso contrário deverá ser renovada.

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Os treinamentos, quando existirem, devem ser oficiais do fabricante da tecnologia (exemplo: Microsoft, CA, etc.);

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

6.1.18. Em conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, o gestor do contrato irá acompanhar a presença dos funcionários da contratada alocados para prestar serviço nas dependências do CJF. Para tal, será utilizado um sistema de ponto eletrônico da contratada. O registro do ponto neste sistema será obrigatório para todos os funcionários da contratada que prestarem serviço nas dependências do Conselho;

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

6.2. PROCEDIMENTOS DETALHADOS

6.2.2. Encaminhamento de demanda

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

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

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

c) Nas Ordens de Serviços deverão constar:

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

6.2.2. Atestação técnica

Conselho da Justiça Federal

- a) A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quanto todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante e pelo gestor da CONTRATANTE;
- b) Antes do fechamento de cada suporte a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado;
- c) Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

6.3. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

6.4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

Conselho da Justiça Federal

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

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

6.5. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

a) Advertência;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Substituir profissional sem formalizar à CONTRATANTE;

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

4. Por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, causar qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos da CONTRATANTE;
5. Deixar de comunicar formalmente à CONTRATANTE sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço nas dependências do CJF e/ou remotamente).

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

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

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

7. VIGÊNCIA

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

8. DA REPACTUAÇÃO / DO REAJUSTE

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

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

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

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

8.5 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da

Conselho da Justiça Federal

apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

8.20 Os preços dos demais serviços (Item 4 do Anexo IV) poderão ser reajustados decorrido doze meses de vigência do Contrato, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

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

9. DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

10. UNIDADE GESTORA/ FISCALIZADORA DO CONTRATO

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

10.2. O chefe da Seção de Atendimento e seu substituto, ambos da Subsecretaria de Tecnologia e Suporte Técnico atuarão como fiscais técnicos do contrato;

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

10.4. Também cabe ao representante da Área Administrativa, conforme definido no Art. 10 da Resolução CNJ n. 169/2013 e no Art. 11 da IN CJF nº 01/2013, a verificação dos percentuais das rubricas, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

11. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

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

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

- a) Prestação de serviço com utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI que utiliza o selo PinkVerify. Deverá constar no atestado o nome da ferramenta utilizada.
- b) Experiência na implantação de, no mínimo, 4(quatro) disciplinas ITIL.
- c) Serviços com proposição de indicadores de desempenho e melhoria de processos, além de avaliação de serviços, com base no respectivo Nível de Serviço.
- d) Experiência em atividade de supervisão de serviços de telessuporte técnico.
- e) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de CRM ou de gestão e operação de service desk com fundamentos ITIL.

Conselho da Justiça Federal

- f) Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto.
- g) Serviço de atendimento de Primeiro Nível (Remoto) para pelo menos 150 clientes, de um mesmo contrato;
- h) Serviço de atendimento de Segundo Nível (Presencial) em ambiente com pelo menos 200 estações de trabalho em rede, de um mesmo contrato.
- i) Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e MSOffice) para ambientes de rede com pelo menos 200 estações cliente, de um mesmo contrato;
- j) Elaboração, manutenção e/ou utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Atendimento a Usuário), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, ISO 20000).

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

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

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

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

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

12. VISTORIA

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

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

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

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

13. GARANTIA

13.1. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo de até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato, a garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº. 8.666/93, quais sejam:

13.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

13.1.3. Seguro – garantia; ou

13.1.4. Fiança bancária.

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS

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

1.1. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), principalmente as definidas nas disciplinas de Desenho de Serviço (*Service Design*), Transição do Serviço (*Service Transition*), Operação do Serviço (*Service Operation*), revisando os processos de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento e o Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e o Gerenciamento de liberação e Implantação, garantindo a manutenção de uma base de dados de configuração e mudanças.

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

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

1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço que fazem parte do objeto do seu contrato, conforme Itens de Configuração – IC cadastrados pela CONTRATADA. Os IC's serão inicialmente definidos com uma maior granularidade, porém serão detalhados ao longo da prestação dos serviços e conforme a necessidade de controle dos mesmos.

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

2.1. Os serviços descritos neste item compreendem as atividades de operação de central de atendimento a usuários internos e externos de TI do CJF. Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Conselho e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

2.2. A Central de Serviços (*Service Desk*) é a principal participante do processo de Gerenciamento de Incidentes e realizará o atendimento das chamadas originadas de erros percebidos pelos usuários ou sugestões aos serviços de TI, sendo o *Service Desk* o canal único de comunicação e registro de incidentes. Depois de registrados os incidentes, os mesmos deverão ser classificados e quando conhecidas soluções possíveis, cabe ao *Service Desk* solucionar o incidente. Cabe ao *Service Desk* interagir também com os demais processos de suporte a serviços do modelo ITIL, em sua relação com o processo de gerenciamento de comunicação. O *Service Desk* é responsável por avisar aos gestores de TI de qualquer indisponibilidade e outras de interesse dos usuários dos serviços de TI, para que sejam divulgados nos meios estabelecidos pelo CJF (e-mail, telefone, intranet, internet, etc). Destaca-se como objetivo da central, garantir o encerramento do maior número de incidentes e consultas dentro de seus níveis de atendimento (níveis 1 e 2), evitando a sobrecarga das demais equipes nível 3 que atuam na execução e gerenciamento dos serviços de TI.

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

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

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

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

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

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

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

3. DOS SERVIÇOS

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

Conselho da Justiça Federal

Principais atividades a serem executadas:

- 3.1.1. Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.1.2. Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;
- 3.1.3. Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de atendimento remoto e presencial;
- 3.1.4. Elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- 3.1.5. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- 3.1.6. Executar os serviços de supervisão de turno de telessuporte na ausência dos profissionais de sua equipe que executam esses serviços; e
- 3.1.7. Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe na execução dos serviços de suporte remoto e presencial.
- 3.1.8. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer; e
- 3.1.9. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CJF, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

3.2. Serviço Especializado em ITIL

Principais atividades a serem executadas:

- 3.2.1. Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.2.2. Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;
- 3.2.3. Elaborar e propor planejamento de execução dos serviços;
- 3.2.4. Implementar e revisar os processos em conformidade com ITIL e COBIT, em suas versões mais recentes;
- 3.2.5. Criar e manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI
- 3.2.6. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA incluem revisão e atualização de pelo menos 10 disciplinas ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço), utilizando a Solução de Gestão da Central de Serviços, especificada no Anexo VIII deste Edital, conforme processos abaixo:
 - a) **Gerenciamento de Problemas:** Minimiza a interrupção nos serviços de TI por meio da organização dos recursos para solucionar problemas de acordo com as necessidades de negócio, prevenindo a recorrência dos mesmos e registrando informações que melhorem a maneira pela qual a STI trata os problemas, na Base de Inovações, resultando em níveis mais altos de disponibilidade e produtividade.

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

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

- Encerramento: processo de validação da resolução do Incidente junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento realizado através de ligações para os usuários que originaram as ocorrências e 100% dos e-mails respondidos com as pesquisas. Estes e-mails serão enviados após o fechamento de cada ocorrência. Confirmada a resolução, o registro do Incidente é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado.

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

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

Conselho da Justiça Federal

monitora, escala, despacha e freqüentemente preenche as requisições dos usuários.

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

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

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

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

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

3.3. Serviço de Atendimento Remoto

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

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

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

b) Registrar e controlar os chamados técnicos demandados à Central de Atendimento da STI por meio da ferramenta CA Service Desk em uso no CJF como serviço, que deverá ser fornecida pela Contratada;

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

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

3.4. Serviço de Atendimento Presencial

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

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

Conselho da Justiça Federal

- a) Prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do CJF e Gráfica para os atendimentos não resolvidos pelo primeiro nível ou que pelas características exijam a presença do atendente;
- b) Solucionar os chamados não atendidos em 1º nível, que tenham pertinência com o objeto do contrato;
- c) Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes;
- d) Registrar e controlar os chamados técnicos demandados ao atendimento de 2º nível por meio do sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA;
- e) Solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho, impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de rede e outros;
- f) Executar serviços em campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas e sistemas operacionais, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
- g) Informar ao SAC os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo;
- h) Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para a equipe de Suporte (3º nível).

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

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

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

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

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

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

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

- a) A abertura de chamados de suporte técnico poderá ocorrer por meio de ligações telefônicas, e-mail ou no sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA. Independente do meio utilizado, todos os chamados deverão ser registrados no sistema de gestão de atendimento;

Conselho da Justiça Federal

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

3.5. Serviço de documentação e requisições de serviços

- 3.5.1. Os serviços contemplam a elaboração e manutenção da documentação técnica de TI;
- 3.5.2. Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 1º e 2º nível;
- 3.5.3. Fazer o registro de todos os chamados abertos por telefone, e-mail ou outra ferramenta que não registre automaticamente na Central de Serviços;
- 3.5.4. Fazer a categorização do chamado;
- 3.5.5. Priorizar o chamado de acordo com sua categoria;
- 3.5.6. Fazer o correto escalonamento do chamado, seguindo o processo definido pelo CJF;
- 3.5.7. Garantir que todos os chamados serão fechados com todas as informações necessária e, principalmente, com o registro da solução adotada;
- 3.5.8. Elaborar na solução de Central de Serviços, módulo de base de conhecimento, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pelo CJF, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;
- 3.5.9. Validar as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF;
- 3.5.10. Migrar as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF;
- 3.5.11. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos de TI em uso no CJF, objeto deste contrato;
- 3.5.12. Elaborar e manter o banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) atualizado, incluindo as informações de todos os itens de configuração (IC's) e seus relacionamentos, objetos deste contrato;
- 3.5.13. Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI em uso no CJF;
- 3.5.14. Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI;
- 3.5.15. Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;

Conselho da Justiça Federal

3.5.16. Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;

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

3.5.18. Orientar e treinar os usuários na utilização dos softwares homologados para o trabalho e que não sejam de uso específico de uma determinada área, como: office 365, adobe acrobat e reader, service desk, token, internet explorer, e demais que se enquadrarem nos requisitos citados.

3.6. VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

3.6.1. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços, o anexo V apresenta o número e características aproximados de equipamentos de informática e softwares/sistemas nas unidades do CJF.

3.6.2. Todos os serviços de TI deverão ser suportados pelo *Service Desk*. Desta forma todos os serviços detalhados neste processo de contratação deverão ser suportados pelo *Service Desk*.

3.6.3. A média mensal estimada de chamados registrados é de 1100. Destes, em torno de 500 são exclusivos de 1º e 2º nível. Estes serviços são considerados de natureza contínua, além dos serviços descritos neste anexo. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão, além de atender aos chamados de suporte, realizar todas as outras atividades descritas neste anexo. Portanto, a simples variação do nº de chamados, seja para menor ou maior do estimado, não poderá prejudicar a produtividade da equipe alocada, nem gerar qualquer tipo de ônus adicional ao CONTRATANTE.

3.6.4. A CONTRATADA deverá assimilar variações da ordem de 30% sobre o volume estimado de chamados, sem qualquer custo adicional junto ao CJF.

3.7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.7.1. A execução dos serviços operacionais será realizada pela Contratada e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

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

- a) Informações rápidas gerais de inoperância;
- b) Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais,
- c) Manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
- d) Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados no CJF;
- e) Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática;
- f) Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- g) Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de *service desk*;
- h) Fazer contato telefônico com o usuário requisitante antes de fechar um chamado;

Conselho da Justiça Federal

- i) Registrar informações no sistema de gestão descrevendo os requisitos mínimos para início de atendimento ao chamado;
- j) Abertura de chamado filho para o 2º e/ou 3º nível, quando houver necessidade;
- k) Simulação de erros;
- l) Repasse de ligações telefônicas;
- m) Troca de senha;
- n) Concessão de acesso à Internet;
- o) Cadastro de acesso de usuários em rede;
- p) Configuração de Cliente de Correio Eletrônico;
- q) Configuração de conexão com Internet (Proxy Client);
- r) Mapeamento de unidade de rede;
- s) Configuração de estações por acesso remoto;
- t) Orientações sobre aplicativos, programas e sistemas;
- u) Configuração de Navegadores de Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- v) Instalação e configuração remota de aplicativos, programas e sistemas homologados pelo CJF;
- w) Instalação remota de drivers de equipamentos periféricos;
- x) Configuração remota de drivers de equipamentos periféricos.

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

- a) Instalação e customização de aplicativos, programas, sistemas operacionais e sistemas homologados para uso no CJF em microcomputadores, por solicitação do cliente ou do CONTRATANTE;
- b) Instalação e configuração de equipamentos, microcomputadores, impressoras scanners, plotters etc, por solicitação do cliente ou do CONTRATANTE;
- c) Instalação de todos os drivers, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos (inclusive impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, incluem-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);
- d) Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital, etc.);
- e) Instalação /Configuração dos Navegadores Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- f) Instalações de impressoras, leitores, scanners, programas, que o 1º nível não tenha realizado por motivos de falha de comunicação entre as estações de trabalho do usuário e do atendimento, substituições de teclados, mouses, caixas de som e troca de consumíveis.
- g) Configuração do Cliente de Correio Eletrônico;
- h) Instalação e configuração de unidades internas para microcomputador (CD/DVD-ROM, gravadoras de CD/DVD, kits multimídia, HD, etc.);
- i) Instalação e desinstalação física dos equipamentos de informática e conseqüente configuração dos mesmos;
- j) Remanejamento das estações de trabalho e seus respectivos periféricos e conseqüente configuração dos mesmos;

Conselho da Justiça Federal

- k) Instalação, configuração de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no CJF que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- l) Atualização de aplicativos, programas, sistemas internos e sistemas operacionais que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- m) Instalação de drivers de som, rede e vídeo que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- n) Otimização de equipamentos;
- o) Desmontagem/ Montagem de microcomputador para substituição/ inserção de Componentes internos (fontes de alimentação elétrica, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, “cooler” etc.);
- p) Desmontagem/montagem de impressoras (laser, jato de tinta ou matriciais) para reposição/substituição de peças fornecidas pelo CJF;
- q) Instalação através de software de clonagem ou desassistida (imagem) de pacote softwares ou aplicativos, em microcomputadores/ servidores, por solicitação do órgão ou que não decorram da paralisação do hardware assistido pela garantia contratada;
- r) Efetuar a geração e aplicação de imagens de computadores;
- s) Executar e manter atualizado o inventário (hardware e software) dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes no CJF;
- t) Efetuar a abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do CJF para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção. Dar conhecimento ao gestor de contrato do CONTRATANTE para fins de controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- u) Manutenção preventiva de impressoras, microcomputadores, visando aumentar a vida útil dos equipamentos;
- v) Ligar equipamentos desktop em rede e informar o 3º Nível para ativação do ponto. Ao desconectar o desktop da rede, deverá informar o 3º Nível para desativação do ponto;
- w) Instalação e configuração de equipamento de videoconferência e acompanhamento e monitoramento do serviço;
- x) Instalação, substituição e remanejamento de ativos de rede e pontos de acesso;
- y) Organização de ativos de rede na estrutura da rede local;
- z) Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
- aa) Apoio técnico em eventos, reuniões e videoconferências;

3.8. PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

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

SITUAÇÃO ATUAL

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

3.9. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

3.9.1. Planejar e implantar a Central de Serviços;

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

3.9.3. Operar a Central de Serviços;

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

3.9.7. Especificação mínima do Catálogo de Serviços

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

3.9.8. Especificação mínima Scripts de atendimento

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

Conselho da Justiça Federal

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

Do perfil dos profissionais do *Service Desk*

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

1 Serviço de Suporte à Administração do suporte remoto e presencial (Responsável Técnico):

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

1.1 Formação:

1.1.1 Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação;

1.2 Capacitação:

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

1.3 Certificações:

1.3.1 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

1.4 Experiência:

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

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

2 Serviço Especializado em ITIL:

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

2.1 Formação:

2.1.1. Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação;

2.2 Capacitação:

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

2.3 Certificações:

Conselho da Justiça Federal

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

2.4 Experiência:

- 2.4.1. Experiência mínima de 7 (sete) anos na área de Tecnologia da Informação
- 2.4.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em Gerenciamento de Serviços de TI, com a utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI com selo PinkVerify;
- 2.4.3. Experiência em implantação de disciplinas ITIL em organizações públicas ou privadas;

3 Serviço de Atendimento Remoto:

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

3.1 Formação:

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

3.2 Capacitação:

- 3.2.1 Sistema Operacional Windows 7 e Windows 10;
- 3.2.2. Microsoft Office 365;
- 3.2.3. Curso de competências em *service desk*;
Carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso.

3.3 Experiência:

- 3.3.1 Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte remoto e/ ou *service desk*;
- 3.3.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows 7, software de automação de escritório Microsoft Office e software de gerenciamento de desktop;

3.4 Certificações:

- 3.4.1 Para início da execução dos serviços, os profissionais desta equipe deverão possuir a certificação MCTS (Windows 7 ou superior) ou MCSA (Windows 7 ou superior);
- 3.4.2 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior

3.5 Perfil:

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

- 3.5.1 **Cordialidade**
- 3.5.2 **Agilidade**
- 3.5.3 **Boa comunicação oral e escrita**
- 3.5.4 **Paciência**

4 Serviço de Atendimento Presencial:

Conselho da Justiça Federal

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

4.1 Formação:

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

4.2 Capacitação:

4.2.1 Sistema Operacional Windows 7 e Windows 10;

4.2.2 Microsoft Office 365;

4.2.3 Curso de competências em *service desk*;

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

4.3 Experiência:

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

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

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

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

4.4 Certificações:

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

4.4.2 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

4.5 Perfil:

Para profissionais de atendimento presencial, algumas características são imprescindíveis:

4.5.1 **Cordialidade**

4.5.2 **Boa aparência**

4.5.3 **Agilidade**

4.5.4 **Boa comunicação oral**

4.5.5 **Paciência**

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

5.1 Formação:

5.1.1 Nível Superior incompleto em área de informática;

5.2 Certificação:

5.2.1 ITIL Foundation V3 ou superior;

5.3 Experiência:

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

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

Conselho da Justiça Federal

5.4 Capacitação:

- 5.4.1 Sistema Operacional Windows 7 e Windows 10;
- 5.4.2 Microsoft Office 365;
- 5.4.3 Curso de competências em *service desk*;

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

5.5 Perfil:

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

4.5.6 **Organização**

4.5.7 **Boa comunicação escrita**

A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir da assinatura do contrato, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE.

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

Todos os profissionais deverão ser treinados para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM –Service Desk Manager - CA), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, no prazo de 30 dias do início da prestação do serviço.

A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

- a) **cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;**
- b) **declaração/ atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.**

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

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.

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

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

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos
1.	Índice de requisições de serviço e incidentes registrados, tratados e escalados em até 15 minutos.	Total de requisições de serviço e incidentes recebidos por sistema, e-mail ou telefone, registrados, tratados e escalados em até 15 min. do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	=100	15 (item 15 da tabela de glosa)
2.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 30 minutos	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 30 min. do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	>= 70	15 (item 18 da tabela de glosa)
3.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 1 hora	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 1 hora do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	>= 90	30 (item 19 da tabela de glosa)
4.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 4 horas	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos em até 4 horas do seu recebimento / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	= 100	45 (item 20 da tabela de glosa)
5.	Índice de satisfação com o atendimento remoto	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento remoto ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100	%	>= 87	15 (item 17 da tabela de glosa)
6.	Índice de satisfação com o atendimento presencial	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento presencial ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100	%	>= 87	15 (item 17 da tabela de glosa)
7.	Tempo máximo para início do atendimento às Sessões do Conselho e da TNU	Tempo de início = Hora do início do atendimento - Hora da solicitação por telefone, e-mail ou sistema.	Minuto	<= 5	15 (item 24 da tabela de glosa)
8.	Tempo máximo para início do atendimento às Sessões de videoconferência	Tempo de início = Hora do início do atendimento - Hora da solicitação por telefone, e-mail ou sistema.	Minuto	<= 10	10 (item 27 da tabela de glosa)
9.	Antecedência mínima para configuração das Sessões de videoconferência	Antecedência = Hora da videoconferência - hora da configuração do ambiente.	Hora	>= 2	10 (item 28 da tabela de glosa)
10.	Antecedência mínima para preparo do ambiente para as Sessões do Conselho e da TNU	Antecedência = Dia e Hora da Sessão - Dia e hora do preparo do ambiente.	Hora	>=24	15 (item 25 da tabela de glosa)

Conselho da Justiça Federal

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos
11.	Índice de requisições de serviço e incidentes encaminhados indevidamente ao 3º nível de suporte.	Total de requisições de serviço e incidentes fechados no 3º nível por erro de encaminhamento, insuficiência de informações/ total de requisições de serviço e incidentes encaminhados ao 3º nível x 100	%	<5	10 (item 12 da tabela de glosa)
12.	Índice de comunicação aos usuários das requisições de serviço e incidentes resolvidos	Total dos contatos com os usuários após resolução das requisições de serviço e incidentes (por telefone e pelo Service Desk) / Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	=100	15 (item 09 da tabela de glosa)
13.	Índice de requisições de serviço e incidentes reabertos.	Total de requisições de serviço e incidentes reabertos / Total de requisições de serviço e incidentes x 100	%	< 2	10 (item 32 da tabela de glosa)
14.	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100	%	<= 5	10 (item 30 da tabela de glosa)
15.	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100	%	>= 90	05 (item 31 da tabela de glosa)
16.	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	Segundos	<= 60	15 (item 29 da tabela de glosa)
17.	Índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço.	Prazo Real – (Prazo Acordado X 1,25)	Numérico	<= 0	15 (item 21 da tabela de glosa)
18.	Índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível (suporte remoto)	Total de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível/ Total de requisições de serviço e incidentes recebidos x 100	%	>= 80	15 (item 33 da tabela de glosa)
19.	Índice de documentos criados na base de conhecimento, em função dos chamados sem documento associado.	Total de documentos de conhecimento criados no mês/quantidade de chamados resolvidos vinculados ao documento no mês anterior	%	>=80	15 (item 34 da tabela de glosa)
20.	Índice de documentos de conhecimento utilizados para resolução de chamados	Total de chamados encerrados com documento de conhecimento vinculado/total de chamados encerrados no mês	%	>-80	15 (item 35 da tabela de glosa)

NOTAS:

1. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;
2. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
3. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente (por e-mail, telefone ou ferramenta de chamados). No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;
4. No caso do atendimento de 1º e 2º níveis, as solicitações serão recebidas e tratadas no período entre 7h e 20h;

Conselho da Justiça Federal

5. No caso da resolução de incidentes, se o mesmo não tiver a sua causa raiz conhecida, ou seja, existe um problema a ser resolvido, a CONTRATADA é obrigada a aplicar uma solução de contorno na resolução do incidente para que o serviço volte à sua operação padrão;
6. Os índices constantes nos itens anteriores serão emitidos via sistema.
7. A CONTRATADA se responsabilizará somente pelos índices que reflitam as requisições de serviços e incidentes designados a ela, não poderá ser responsabilizada por chamados pendentes de fornecedores/prestadores de serviços externos ou encaminhados a outros níveis, ou situações que dependam de terceiros, que, desta forma, não poderão ser computados.
8. A CONTRATADA treinará os profissionais alocados na execução dos serviços.
9. Entende-se por requisições de serviços urgentes aquelas relacionadas a solicitações de serviços de infraestrutura para apoiar a sustentação de sistemas na resolução de seus incidentes.
10. O termo “Hora do restabelecimento” refere-se a hora em que o problema da indisponibilidade foi efetivamente resolvido.
11. Por requisições de serviço e incidentes reabertos entende-se que são requisições de serviço ou incidentes que foram dados como resolvidos, porém os mesmos ainda permanecem pendentes de resolução.
12. Por horário normal de produção entende-se sendo o período entre 07h e 20h de segunda à sexta-feira, excetuando-se os feriados.

Conselho da Justiça Federal

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELOS PARA PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE 1º E 2º NÍVEIS

Valor das atividades de atendimento e suporte 1º e 2º Níveis:

ITENS	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	QUANT. MESES	VALOR TOTAL
1	Serviço de Suporte à Administração do Atendimento remoto e presencial		20	
2	Serviço Especializado em ITIL		20	
3	Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica		20	
4	Serviço (Solução) de Gestão da Central de Serviços de TI		20	
5	Serviço de Atendimento Remoto		20	
6	Serviço de Atendimento Presencial		20	
	CUSTO TOTAL (R\$)			

Valor Total por extenso: _____
reais

- Informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da abertura da licitação.

Conselho da Justiça Federal

ANEXO V

RESUMO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CJF

1. Princípios

- 1.1. A plataforma de hardware e software do ambiente implantado no CJF e a metodologia para administração adotada visam atender, prioritariamente, os seguintes princípios:
 - 1.1.1. **Escalabilidade**, possibilitando o crescimento modular.
 - 1.1.2. **Capacidade**, viabilizando o gerenciamento de grandes volumes de dados e tabelas.
 - 1.1.3. **Conectividade**, permitindo o acesso aos dados por usuários internos e externos ao CJF, a partir de protocolos de rede múltiplos.
 - 1.1.4. **Desempenho**, garantindo o acesso simultâneo de número expressivo de usuários do CJF e de instalações externas, governamentais ou não.
 - 1.1.5. **Disponibilidade**, dotando o ambiente corporativo de um nível aceitável de tolerância a falhas.
 - 1.1.6. **Continuidade**, normatizando e divulgando às áreas responsáveis os procedimentos e processos de execução dos serviços, mediante documentação organizada e padronizada.
 - 1.1.7. **Controle**, efetuando registros de todos os problemas, alterações e implementações realizadas no ambiente computacional.
 - 1.1.8. **Segurança**, prevendo mecanismos de controle de acesso às informações e ferramentas que garantam a integridade e confiabilidade dos dados.
 - 1.1.9. **Governança**, adequando todos os procedimentos, processos, documentações e execução de serviços em plena compatibilidade com as melhores práticas utilizadas pelo mercado ou com modelos adotados pelo CJF.

Conselho da Justiça Federal

2. Plataforma de Videoconferência legada, atualmente em uso

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

3. Plataforma de Hardware

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
Servidores Rack	IBM RISC pSeries p630 - 7028-6C4	4x 36GB HD, 12 GB de memória, 4 Processadores RISC Power4+, 1 Unidade fita DAT.	2
	DELL / PE R720	32 GB de memória, 2 x Quad Core Intel Xeon E5-2660	2
Videoconferência	Radvision / Scopia 24	Unidade de Controle Multiponto (MCU)	2
	HP / DL160	Servidor 4GB HD, 4 GB de memória, 2 Processadores Xeon Quad Core	4
	Sony / PCS-G50	Equipamento de videoconferência (Codec)	25
Servidores Blade	Chassis HP c7000	Cada chassi com 6 fontes	2
	HP / BL460C	Servidor de dois processadores de núcleo óctuplo com 256GB de RAM	23
Storages	NetApp FAS2040	2 Controladoras, capacidade bruta de 40T, sendo 3 shelves com discos FC e SATA. Suporte para FCP, NFS, HTTP. Data-on-Tap 7.3.7	1
	NetApp FAS6290	2 Controladoras, capacidade bruta de 200TB, sendo 5 shelves com discos SATA e 5 shelves com discos SAS.	1

Conselho da Justiça Federal

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
		Suporte para FCP, NFS, HTTP. Data-on-Tap 8.2	
Tape Library (Biblioteca Robotizada)	QUANTUM / Scalar i500	Biblioteca composta por 4 drives LTO 5, com capacidade para 179 fitas LTO5, conexão via Fibre Channel	1
Scanner	Fujitsu, HP e Kodak	De mesa	35
Estações de trabalho	Dell Optiplex 7010 Tipo I	Desktop	400
	Dell Optiplex 7010 Tipo II	Desktop	12
	Dell Optiplex 7010 Tipo III	Desktop	5
Monitores	Phillips 23	23"	793
	Phillips 27	27"	27
	HP, AOC, Lenovo, Samsung	17", 19", 21"	147
Notebooks	HP Elitebook 810	Notebook	18
	HP Probook	Ultrabook	10
	CCE, Dell, HP	Notebook	21
	IBM e Itautec	Notebook	26
Impressoras (Outsourcing)	Lexmark	Impressoras monocromática – 70 Impressoras policromática - 20	90
Impressoras	HP, Lexmark, Xerox e Zebra	Térmica, de cartões, etc	21
Switches de Convergência	Cisco Nexus 5548UP	2 switches topo de rack com 48 portas sendo 16 FC de 8Gb/s e 32 Ethernet de 10Gb/s para rede local Storage/Blade	2
Switches de Core	H3C / S7506E	Concentradores da Rede Local 48 Portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, 2 módulos de comunicação 10GB com 8 portas cada, 2 módulos Compat Flash com 2 portas 10GB	2
Switches de Acesso	H3C / S5500	Switchs ethernet 24 portas 10/100/1000 Mbps com Uplink 10Gbps e alimentação	29

Conselho da Justiça Federal

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quantidade
		redundante	
Controlador Rede Wireless	H3C / WX2200	Switch para Gerência Wireless com 3 portas	1
Access Points (APs)	H3C / AP3950	Acesso Rede Wireless 802.11a/b/g/n	30
Segurança	Fortinet Fortigate 3040B	Segurança UTM composta de 2 Fortigate com 3 portas 10GBps e 8 portas 1000Mbps e 1 FortiAnalyzer 2000B para gravação de logs	2
	Fortinet Fortiweb 3000D	Firewall de aplicação para proteção ambiente Web	2
	Symantec Control Compliance Control Suite	Solução para gestão de vulnerabilidades dos ativos de TI	1

4. Plataforma de Software

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

Software	Nome / Versão	Descrição
Sistema Operacional	MS / Windows 2003 e 2008 R2 Server	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits
	MS / Windows 7 Pro (Port)	Sistema Operacional de 64 bits
	Suse Linux 9, 10 e 11	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits
	IBM AIX 6.1	Sistema Operacional de 32 bits
Servidores Aplicações	IIS 6.0 (Internet Information Services)	Servidor de Aplicações Microsoft ASP / HTML
	Apache 2.2.12	Servidor de Aplicações Apache / PHP
	Tomcat 5, 6 e 7	Servidor de Aplicações Java
	OAS 10g v10.1.35	Servidor de Aplicações Oracle
	Plone / Zope	Servidor de Aplicações Zope

Conselho da Justiça Federal

Software	Nome / Versão	Descrição
	JBoss 5.1.0	Servidor de Aplicações Jboss Java
Aplicativos	MS / Office 2007, 2010, 2013	Suite de Aplicativos para Escritório
	Office 365 (serviço)	Suite de Aplicativos para Escritório
	IE 10, Chrome e Firefox	Software de Navegação Internet (Browser)
Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	Webmin 1.350	Ferramenta de Administração de Servidores
	Awstats 6.6	Ferramenta de Estatística de Sites
	Zabbix 2.0	Software de Monitoramento do Ambiente
	McAfee Email Gateway	Ferramenta de Antispam
	Fortigate 3040B / Fortiweb 3000D	Solução de Segurança para Rede Corporativa (Firewall, IPS, Filtro de Conteúdo Web, VPN)
	Symantec Control Compliance Control Suite	Solução para gestão de vulnerabilidades dos ativos de TI
	VMware vSphere ESXi 5.5	Ferramenta de Virtualização de Servidores
	McAfee Endpoint Protection	Solução de antivírus
	Jabber – OpenFire 3.7.1	Administração Chat
	Cacti 0.8.8b	Ferramenta de Estatística de Utilização de Rede
Windows Media Services 9.0	Serviço de Streaming de Vídeo	
Gerenciador de Banco de Dados e ferramenta ETL	Postgres 9.1.3	Sistema gerenciador de banco de dados Postgres
	MySQL 5.0.26	Sistema gerenciador de banco de dados MySQL
	SqlServer 2008	Sistema gerenciador de banco de dados SqlServer
	Ingres II 10.1	Sistema gerenciador de banco de dados Ingres
	Brs 8.0	Sistema gerenciador de banco de dados Brs
	Oracle 11g v11.2.03	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	ODI 10 / Sunopsis	Ferramentas ETL Oracle Data Integrator e Sunopsis

Conselho da Justiça Federal

Software	Nome / Versão	Descrição
Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso	Novell Identity Manager 2.7 Novell Access Manager 2.6.0 Novell iManager 2.7.0 Provisioning Module for Novell Identity Manager 2.7 Microsoft Active Directory 2008	Solução de Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso
Servidores Web	IMAP 4.1.3	Servidor de POP IMAP Courier
	PostFix 2.4.3	Servidor de SMTP
	Squid 3.1.1	Servidor de Webcache
	Open LDAP	Servidor de Diretórios
	Dansguardian 2.9.8.0	Servidor de Bloqueio de Conteúdo

Conselho da Justiça Federal

ANEXO VI DO TERMO DE VISTORIA

MODELOS DE DECLARAÇÕES

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 <i>hardwares</i> e periféricos objeto dos serviços.
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento dos principais <i>softwares</i> , 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 da Central de Serviço 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, / /2016.

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE TÉCNICO DA EMPRESA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE TÉCNICO DO CJF

DECLARAÇÃO DE NÃO-NEPOTISMO

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)

Conselho da Justiça Federal

- IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ/MF: xxxxxxxx

Endereço: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Telefone/fax (NN) NNNNNN

CONTRATO DA EMPRESA EMPREGADORA COM O XXXXXXXXXXXXX

Contrato n. XXX

- IDENTIFICAÇÃO DO(A) EMPREGADO(A)

NOME:.....

RG:..... ÓRGÃO EMISSOR:..... CPF:

DATA DE INGRESSO NO TRIBUNAL:

ÁREA DE LOTAÇÃO ATUAL:

DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

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

NÃO ()

SIM () ↙ pormenorizar em folha anexa.

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

Local

Data

...../...../.....

Assinatura do (a) empregado (a):

.....

EMPRESA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ/MF: NNNNNNNN

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 XXXXXXXXXXXX, CONFORME RESOLUÇÃO 7/2005 – CNJ, ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 9/2005 – CNJ:

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

Conselho da Justiça Federal

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

Local

Data/...../.....

Assinatura do (a) empregado (a):

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 n. _____ Órgão Emissor:....., CPF n. _____, na qualidade de representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob n. _____, estabelecida na _____, Cep: _____, telefone/fax (____) _____, DECLARO, para os fins da Resolução 7/2005 - CNJ, alterada pela Resolução 9/2005 - CNJ, que os prestadores de serviço locados no Contrato n. _____, 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)

DECLARAÇÃO DE SIGILO

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

Eu, _____, portador (a) da Carteira de Identidade n. _____, expedida pela _____ e do Cadastro de Pessoa Física, CPF/MF sob o n. _____, declaro que todos os dados e informações recebidos do Conselho de Justiça Federal, em relação ao Contrato n. _____, firmado entre a _____ e o _____, deverão ser mantidos em sigilo e serão utilizados exclusivamente para a execução do mesmo.

Local e data

Assinatura

Conselho da Justiça Federal

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.

Eu, _____, portador (a) da Carteira de Identidade n. _____, expedida pela _____ e do Cadastro de Pessoa Física, CPF/MF sob o n. _____, declaro estar ciente de que a estrutura computacional e telefônica disponibilizada pelo Conselho de Justiça Federal - CJF, referente ao Contrato n. _____, 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

Conselho da Justiça Federal

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA

TABELA DE PONTUAÇÃO DE GLOSAS

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

DOCUMENTAÇÃO e PROFISSIONAIS

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

SERVIÇOS

Item	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
9.	Finalizar o chamado sem comunicar ou sem a autorização do usuário (pelo Service Desk e por telefone). (NMS item 12)	Por ocorrência	15
10.	Finalizar o chamado sem informar o usuário (pelo Service Desk) em até 30 minutos após o mesmo ter sido concluído pelo 3º nível.	Por ocorrência	05
11.	Finalizar o chamado sem a devida resolução e/ou sem realizar os testes necessários para aferir a solução dada.	Por ocorrência	10
12.	Encaminhar chamado para o 3º nível não acompanhado do correspondente registro detalhado no Service Desk (com todas as informações necessárias para o profissional de 3º Nível executar a atividade). (NMS item 11)	Por ocorrência	10
13.	Encaminhar chamado para o 3º nível não acompanhado do registro das ações tomadas no 1º nível no Service Desk.	Por ocorrência	10

Conselho da Justiça Federal

14.	Não cadastrar os chamados abertos por e-mail em até 15 minutos após o recebimento da mensagem.	Por ocorrência	15
15.	Não registrar, tratar e escalar chamados abertos por usuários em até 15 minutos após a sua abertura. (NMS item 1)	Por ocorrência	15
16.	Não escalar os chamados para o 2º nível (presencial).	Por ocorrência	5
17.	Não atingir índice de satisfação do cliente com o Atendimento remoto e presencial em percentual maior ou igual a 87 % no mês calendário. (NMS item 5)	Por ocorrência	15
18.	Não atingir índice de requisições de serviço e incidentes (1º e 2º nível) resolvidos em até 30 minutos do seu recebimento em percentual maior ou igual a 70% no mês calendário. (NMS item 2)	Por ocorrência	15
19.	Não atingir índice de requisições de serviço e incidentes (1º e 2º nível) resolvidos em até 1 hora do seu recebimento em percentual maior ou igual a 90% no mês calendário. (NMS item 3)	Por ocorrência	30
20.	Não atingir índice de requisições de serviço e incidentes (1º e 2º nível) resolvidos em até 4 horas do seu recebimento em percentual igual a 100% no mês calendário. (NMS item 4)	Por ocorrência	45
21.	Não atingir o índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço, não extrapolando em mais de 25% o total de dias corridos inicialmente acordado. (NMS item 17)	Por ocorrência	15
22.	Não executar as atividades conforme as disciplinas do ITIL implantadas no CJF	Por ocorrência	15
23.	Não atingir o índice de tempo máximo para abertura de chamados em caso de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros.	Por ocorrência	15
24.	Não cumprir o tempo máximo para início do atendimento às Seções do CJF e TNU (NMS item 6)	Por ocorrência	15
25.	Não cumprir a antecedência mínima para configuração das Sessões do CJF e TNU (NMS item 10)	Por ocorrência	15
26.	Não alocar técnico para atender plantões após ou antes do horário de trabalho, quando solicitado previamente pela Contratante.	Por ocorrência	10
27.	Não cumprir o tempo máximo para início do atendimento às Seções de videoconferência (NMS item 8)	Por ocorrência	10
28.	Não cumprir a antecedência mínima para configuração das Seções de videoconferência (NMS item 9)	Por ocorrência	10
29.	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, extrapole 60 (sessenta) segundos. (NMS item 16)	Por ocorrência	15
30.	Não atingir o índice de chamadas telefônicas abandonadas. (NMS item 14)	Por ocorrência	10
31.	Não atingir o índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos (NMS item 15)	Por ocorrência	5
32.	Não atingir o índice de requisições de serviço e incidentes reabertos. (NMS item 13)	Por ocorrência	10
33.	Não atingir o índice de requisições de serviço e incidentes resolvidos no 1º Nível (suporte remoto). (NMS item 18)	Por ocorrência	15
34.	Não atingir o índice de documentos criados na base de conhecimento, em função dos chamados sem documento associado. (NMS item 19)	Por ocorrência	15
35.	Não atingir o índice de documentos de conhecimento utilizados para resolução de chamados. (NMS item 20)	Por ocorrência	15

Conselho da Justiça Federal

36.	Encaminhar mais do que 5 (cinco) chamados improcedentes para o 3º nível.	Por ocorrência	5
37.	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	30
38.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
39.	Causar qualquer dano aos equipamentos da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
40.	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CJF utilizados.	Por ocorrência	15
41.	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular sem autorização.	Por ocorrência	30
42.	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.	Por ocorrência	10
43.	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o 3º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	10
44.	Não participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e manutenção, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento.	Por ocorrência	15
45.	Não cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no contrato e anexos, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo CJF.	Por ocorrência	15

OBSERVAÇÕES:

1. Considera-se chamado toda requisição de serviço ou incidente.
2. O não cumprimento de qualquer indicador de nível de serviço, que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA, ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo CJF, implicará em redutor na fatura (glosa). A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços.
3. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura, a cada 30 pontos ou percentual proporcional ao número de pontos, levando em consideração a relação: glosa de 1% a cada 30 pontos.
4. No caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da tabela acima, durante 3 (três) meses consecutivos, ou 5 (cinco) meses intervalados durante os últimos 12 meses, serão aplicadas as sanções administrativas previstas no Contrato.

Conselho da Justiça Federal

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA

DA SOLUÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS - CA SERVICE DESK

1. A CONTRATADA para a prestação dos serviços previstos, deverá fornecer as licenças dos softwares da CA Technologies nas quantidades descritas neste Termo de Referência, além de manter atualizado todos os softwares de acordo com os processos ITIL customizados na Solução de Gestão de Central de Serviços em uso no CJF – CA Service Desk;
2. **A solução deverá ser mantida instalada, atualizada e operacional nas dependências do CJF e se adequar obrigatoriamente à infraestrutura tecnológica do Conselho da Justiça Federal;**
3. Toda a atualização de versão da solução, customização e adequação da Central de Serviços para atender as especificações exigidas é de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA e deverá ser realizada **SOB DEMANDA** e de forma **PRESENCIAL**;
4. A solução deverá ser mantida atualizada em sua última versão. A Contratada deverá sempre informar ao Contratante quando do lançamento de novas versões;
5. A Solução de Gestão de Central de Serviços utilizada pela CONTRATADA deve fornecer um CMDB integrado, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA elaborar e manter atualizado os dados do CMDB, de acordo com as práticas descritas na ITIL;
6. A operação da Central de Serviços envolve o tratamento dos incidentes, sua detecção, registro e classificação, suporte inicial, investigação e diagnóstico, encerramento, propriedade, monitoramento, acompanhamento e comunicação. Na resolução e recuperação do incidente, a CONTRATADA será responsável pelo seu escalonamento do incidente à equipe adequada e o acompanhamento de execução;
7. O acesso à Solução de Gestão da Central de Serviços será disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato;
8. Todo o conteúdo dos bancos de dados, modelagens, documentação, dicionários de dados, scripts e configurações da Solução de Gestão de Serviços de TI customizada para a CONTRATANTE, são de propriedade do CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA, sempre que solicitado, gerar arquivos contendo todo o conteúdo da solução, em formato a ser definido pela CONTRATANTE;
9. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de workflow gráfico, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos;
10. A CONTRATADA deverá prover licença para o uso dos softwares que compõem a Solução de Gestão da Central de Serviços atual do CJF, conforme tabela abaixo:

Software	Tipo	Qtde licenças
CA Service Management – CA Service Desk (com portal e ITPAM) e CA Service Catalog	Analista	45
CA Xtraction	Analista	5
CA Client Automation	Estações de trabalho	550

11. Deverá ser dado o acesso livre através de login e senha para todos os usuários do CJF (Número de 550 usuários), para:
 - 11.1. Qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento, por meio da solução;
 - 11.2. Abertura de chamados referentes à incidentes, requisições e eventos por meio da solução.

Conselho da Justiça Federal

JUSTIFICATIVA PARA INDICAÇÃO DA SOLUÇÃO CA TECHNOLOGIES

O presente Termo de Referência especifica que, para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer as licenças de software e customizar a Solução de Central de Serviços atualmente em uso no Conselho da Justiça Federal – CJF;

Tal opção baseia-se no fato de que o Conselho da Justiça Federal – CJF contratou em 2011, por intermédio do PROCESSO Nº 2011160160, serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento (como serviço) de solução de gestão de serviços de TI com a implantação de 10 disciplinas ITIL v3;

Durante a execução do contrato supracitado foi utilizado, durante a prestação dos serviços, o software CA Service Management, disponibilizado para:

- Registro, acompanhamento e cálculo de níveis de serviço de todas as demandas de suporte remoto e presencial;
- Registro, acompanhamento e cálculo de níveis de serviço de todas as demandas de terceiro nível;
- Registro e acompanhamento de demandas internas da Secretaria de Tecnologia da Informação do CJF;
- Registro de todas as soluções técnicas adotadas pelas equipes de 1º, 2º, 3º nível e equipes internas de fiscalização e gestão;
- Montagem do BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração com todos os IC's, serviços técnicos, serviços de negócio e seus relacionamentos;
- Montagem e disponibilização de Catálogo de Serviços de Negócio e Catálogo de Serviços Técnicos;
- Implantação de 10 processos ITIL:
 - ✓ Gerenciamento de Incidentes;
 - ✓ Cumprimento de Requisição;
 - ✓ Gerenciamento de Problemas;
 - ✓ Gerenciamento de Mudanças;
 - ✓ Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço;
 - ✓ Gerenciamento de Liberação e Implantação;
 - ✓ Gerenciamento da Disponibilidade;
 - ✓ Gerenciamento do Conhecimento;
 - ✓ Gerenciamento de Níveis de Serviço;
 - ✓ Gerenciamento do Catálogo de Serviço.

Os serviços foram realizados e validados pela equipe do Conselho da Justiça Federal, estão internalizados e são utilizados tanto pelas empresas que prestam serviços na área de Tecnologia da Informação e servidores que fazem parte da Secretaria de Tecnologia da Informação, quanto por todos os usuários do CJF, que solicitam demandas e fazem consultas sobre os serviços de TI.

A implantação dessa Solução representou um investimento considerável em recursos financeiros, tempo de aprendizado pelas equipes prestadoras de serviço, tempo de aprendizado por todos os usuários do CJF e internalização de processos seguindo as boas práticas de gerenciamento de TI.

A prestação de serviços, a ser contratada por este Termo de Referência, com a utilização da mesma Solução já em uso no CJF, apresenta diversos benefícios, tanto de caráter técnico quanto de caráter econômico, dentre os quais se destacam:

- ✓ Manutenção do conhecimento acumulado nos 5 (cinco) anos de uso da Solução no atendimento de demandas de 1º, 2º e 3º nível;

Conselho da Justiça Federal

- ✓ Gerenciamento dos índices de nível de serviço dos contratos suportados pela Solução de forma automatizada, otimizando o tempo dos servidores do Conselho que atuam como fiscais de contrato;
- ✓ Manutenção do BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração que já está populado com os IC's (Itens de Configuração), serviços de TI e seus relacionamentos;
- ✓ Manutenção do Catálogo de Serviços de Negócio e Catálogo de Serviços Técnico;
- ✓ Possibilidade de manter os 10 processos desenvolvidos e implantados durante a prestação de serviços do Contrato anterior, evitando prejuízo nos valores já investidos nos serviços executados.

Pelas razões acima expostas, esta equipe entende que a manutenção do mesmo software na prestação de serviços será benéfica para o Conselho da Justiça Federal

Ressalte-se que a manutenção dos softwares da CA Technologies, neste caso, não elimina a concorrência, uma vez que a comercialização dos softwares da empresa CA Technologies é feita por intermédio de diversos parceiros comerciais, existindo mais de 100 (cem) empresas no site do fabricante:

<http://www.ca.com/us/partners/partner-locator.aspx>

Baseados nestes fatos, a manutenção da utilização das licenças dos softwares da CA Technologies, incluindo a aquisição de novas licenças, se necessário, além dos serviços de suporte técnico e atualização de versões, fornecida pelo fabricante, garantirá o sucesso da continuidade dos trabalhos e atendimento aos usuários de TI do CJF.

Conselho da Justiça Federal

ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA

CRONOGRAMA DE ATIVIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

LOTE ÚNICO: SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS

Prazo Máximo (em dias Corridos)	Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk)	Responsável
D	Assinatura do contrato.	CJF e CONTRATADA
D+5	Emissão da OST – Ordem de Serviço de Transição	CJF
OST + 5	<p>Reunião para apresentação pela CONTRATADA e avaliação pela STI, do Responsável Técnico e do Plano de Operacionalização dos Serviços, contendo a distribuição do quantitativo de prestador de serviço por atividade relacionada aos serviços a serem executados. O Plano de Operacionalização dos Serviços deverá contemplar, ainda, a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa dos conhecimentos antes do início da prestação dos serviços, ou seja, detalhar a fase de transição (período da assinatura do contrato ao início oficial da prestação dos serviços).</p> <p>Deverá ser apresentado pela CONTRATADA o planejamento (por meio de cronograma) de implantação da Central de Serviços.</p> <p>Neste dia deverá ser apresentada a documentação de qualificação do responsável técnico e dos profissionais da transição.</p>	CJF e CONTRATADA
OST + 10	Validação do planejamento de instalação, adequação e customização da Central de Serviços	CJF
OST + 20	Entrega da relação de prestadores da CONTRATADA que irão prestar os serviços, juntamente com os documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência, qualificações e certificações exigidas para cada perfil profissional.	CONTRATADA
OST + 30	Início oficial da prestação dos serviços	CJF e CONTRATADA
OST + 30	Central de Serviços pronta para registro de chamados – incidentes/requisições (atendimento ao usuário)	CONTRATADA
OST + 35	Homologação da Central de Serviços	CJF e CONTRATADA
OST + 55	Realizar o levantamento dos procedimentos e desenhos de processos para elaborar e apresentar os scripts de atendimento dos serviços (também denominados roteiros) de Tecnologia da Informação - TI disponibilizados para os usuários.	CONTRATADA

Conselho da Justiça Federal

PREGÃO ELETRÔNICO n. 19/2016
MÓDULO II – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N. xx/2016 - CJF

Contrato de prestação de serviço, firmado entre o
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL e a empresa
_____.

CONTRATANTE: UNIÃO: por intermédio do **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF**, Órgão integrante do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF n. 00.508.903/0001-88, com sede no SCES Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília-DF, neste ato representado por sua Diretora-Geral, a Senhora _____, brasileira, inscrita no CPF/MF n. _____ e portadora da Carteira de Identidade n. _____ - _____, residente e domiciliada em Brasília - DF.

CONTRATADA: _____, com sede na _____, inscrita no CNPJ/MF n. _____, neste ato representada por seu Sócio-Administrador, o Senhor _____, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o n. _____ e portador da Carteira de Identidade n. _____ - _____, residente e domiciliado em Brasília - DF.

As partes celebram o presente CONTRATO com fundamento na _____, em conformidade com as informações constantes no Processo ADM 2015/00217, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS SERVIÇOS

2.1 – Os serviços serão prestados de forma ininterrupta e em estrita observância às determinações, forma e condições constantes no Edital do Pregão Eletrônico nº xx/2016 seus Módulos e na proposta da Contratada.

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;
- b) Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- c) Responder:
 - d.1) por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE;
 - d.2) por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais
- d) Manter:

Conselho da Justiça Federal

- d.1) sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;
- d.2) durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;
- d.3) as condições expostas nos itens 3.2.2 a 3.2.5 do Módulo I, o que poderá ser verificado constantemente durante a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;
- d.4) um Diário de Ocorrências que conste nos registros as eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos;
- e) Observar o cumprimento das normas técnicas de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;
- f) Responsabilizar-se:
 - f.1) pela manutenção da limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
 - f.2) pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
 - f.3) por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
 - f.4) por danos e/ou prejuízos causados diretamente por seus funcionários aos equipamentos, instalações gerais e patrimônio do CONTRATANTE, inclusive danos materiais e pessoais a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo, apurados após regular processo administrativo;
 - f.5) por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e prepostos, quando nas dependências do Contratante, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
 - f.6) por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE;
 - f.7) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta Norma Regulamentadora n. 6 do MTE – Ministério do Trabalho e Emprego.
 - f.8) por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
 - f.9) por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
 - f.10) por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
 - f.11) pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
 - f.12) por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

Conselho da Justiça Federal

- g) Prestar:
- g.1) os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
 - g.2) os serviços de forma ininterrupta;
 - g.3) de imediato todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado;
- h) Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;
- i) Permitir auditoria pelo CONTRATANTE, ou terceiro por ele designado, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;
- j) Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da STI do Contratante;
- k) Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
- l) Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;
- m) Instalar e manter nas dependências do CONTRATANTE um sistema de ponto eletrônico;
- n) Fazer com que seus profissionais atendam às exigências de vestimenta feitas aos servidores do CJF e portar crachá de identificação, durante toda a prestação dos serviços.
- o) Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- p) Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- q) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviço e Níveis de Serviço fixados;
- r) Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo Contratante para esse fim;
- s) Adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do Conselho da Justiça Federal que versem sobre a matéria;
- t) Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- u) Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do contrato, nos termos estabelecidos no §1º do art. 65 da Lei n. 8.666/93;
- v) A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do Anexo VI do Módulo I Termo de Referência;
- w) Dar ciência aos seus empregados acerca da obediência ao Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus, nos termos da Resolução n. 147 de 15 de abril de 2011. Disponível no endereço: <http://www.cjf.ius.br/cjf/cjf/codigo-de-conduta>;

Conselho da Justiça Federal

CLÁUSULA QUARTA- OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

- a)** Nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos para acompanhar a execução deste Contrato, que se tornará responsável pelo fiel cumprimento do mesmo e seus elementos integrantes;
 - a.1) será da competência do gestor da contratação: receber, atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do CONTRATANTE;
- b)** Nomear um Fiscal Administrativo deste Contrato que irá fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento do vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e empregado RAIS e CAGED do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA mediante a verificação das folhas de pagamento referentes aos meses de realização dos serviços, de cópias de carteiras de trabalho dos empregados, dos recibos e dos respectivos documentos bancários, entre outros meios de fiscalização cabíveis;
- c)** Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados;
- d)** Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas do CONTRATANTE, ainda que em parte, dos itens indicados no item 3- "Obrigações da CONTRATADA" do Módulo I;
- e)** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto.
- f)** Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências deste Contrato;
- g)** Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- h)** Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento deste Contrato;
- i)** Avaliar mensalmente o relatório gerencial de serviços, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados;
- j)** Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital e seus anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;
- k)** Fornecer as normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CONTRATANTE para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais;

CLÁUSULA QUINTA- DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1 - A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste Contrato, de acordo com os cronogramas apresentados no Anexo IX, Módulo I Termo de Referência;

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

5.3 - A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

Conselho da Justiça Federal

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao CONTRATANTE;

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

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

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

- a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
- b) Declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
- c) Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;
- d) Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu à anterior;
- e) A certificação exigida deve estar válida, caso contrário deverá ser renovada.

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

5.8 - A prestação dos serviços deverá seguir o Cronograma de Atividade, conforme Anexo IX, Módulo I – Termo de Referência;

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

- a) À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos.
- c) Ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREPOSTO E DO RESPONSÁVEL TÉCNICO

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

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

7.2 – A CONTRATADA alocará um funcionário capacitado, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe para a execução dos respectivos serviços:

- a) O RESPONSÁVEL TÉCNICO deverá iniciar suas atividades de conhecimento do parque tecnológico e atividades disponibilizadas em até 5 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, visando a preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas de procedimentos, segurança e definição dos requisitos necessários;

Conselho da Justiça Federal

b) O RESPONSÁVEL TÉCNICO deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário de 9 às 19 horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;

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

CLÁUSULA OITAVA – DOS PROFISSIONAIS

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

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

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

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

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

8.6 – A CONTRATADA promoverá o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.

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

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

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

8.9 - A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar:

8.9.1 - Termo de Responsabilidade do Contratante e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço no CONTRATANTE, conforme modelo do Anexo VI, Módulo I – Termo de Referência;

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

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

8.18 - Os treinamentos, quando existirem, devem:

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

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

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

8.18.4 – acordar previamente a data e horário do treinamento;

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

8.20 - Em conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, o gestor deste Contrato irá acompanhar a presença dos profissionais da CONTRATADA alocados para prestar serviço nas dependências do CONTRATANTE. Para tal, será utilizado um sistema de ponto eletrônico da CONTRATADA. O registro do ponto neste sistema será obrigatório para todos os profissionais da contratada que prestarem serviço nas dependências do CONTRATANTE;

8.21 - Os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços deverão ter vínculo com a CONTRATADA, baseado na CLT.

.CLÁUSULA NONA – DAS ORDENS DE SERVIÇO

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

9.3 - Nas Ordens de Serviços deverão constar:

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 - Transição dos serviços

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

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

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

- a) identificar uma lista de “componentes de transição” (ex: ativos, localidades, etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo;
- b) verificar o nível de maturidade em Governança de TI e propor ao CJF ações de melhorias para o novo contrato;
- c) inspecionar, os “componentes de transição” e prover um “checklist” para garantir uma transição tranquila;
- d) O Contratante irá, então, providenciar à Contratada uma averiguação do “checklist” e dos potenciais riscos identificados, a fim de aprovar formalmente o documento;
- e) executar uma inspeção final nos materiais e nas informações;
- f) O Contratante deverá conduzir um programa de comunicação intensivo antes e durante a fase de transição, direcionado aos interessados envolvidos no processo

Conselho da Justiça Federal

(ex: outros provedores, empregados, usuários, provedores, etc.) explicando o racional e o impacto do movimento em andamento. O Contratante pode, a qualquer momento, solicitar apoio da contratada para suportar esta atividade;

- g) Durante o processo de transição, ocorrerão reuniões periódicas da equipe de transição com o Contratante.
- h) O Plano de Transição deve ser entregue no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar da OST.
- i) Para conduzir o processo de transição de serviços a contratada deve disponibilizar 2 (dois) profissionais, sendo:
 - i.1)** Profissional especialista em Governança de TI, certificado CGEIT - Certified in the Governance of Enterprise IT ou ITIL Master ou ITIL Expert;
 - i.2)** Profissional especialista em Gerenciamento de Projetos, certificado PMP - Project Management Professional.
- j) Os profissionais de transição deverão ser apresentados no momento da reunião inicial de acordo com o especificado no anexo VIII Módulo I Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE

14.1 - O valor referente a mão de obra (Itens 1, 2, 3, 5 e 6 do Anexo IV) poderá ser repactuado, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do

Conselho da Justiça Federal

orçamento a que a proposta se referir, cabendo à CONTRATADA apresentar, junto à solicitação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, registrado no Sistema de Negociações Coletivas de Trabalho - MEDIADOR, entre outros, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

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

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

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

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

14.20 - Os preços dos demais serviços (Item 4 do Anexo IV) poderão ser reajustados decorrido doze meses de vigência do Contrato, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E DO VALOR DO CONTRATO

15.1 - O valor total estimado do Contrato é de: R\$ _____ (_____).

15.2 - O preço mensal que o CONTRATANTE se obriga a pagar à CONTRATADA, nos termos do presente contrato, é de: R\$ _____ (_____), do qual serão feitas as glosas e retenções legais.

15.3 – Nos valores estabelecidos nesta cláusula estão incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais previstos na legislação em vigor, incidentes, direta ou indiretamente, bem como despesas de quaisquer naturezas decorrentes da execução do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RECURSOS FINANCEIROS

16.1. As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta de recursos orçamentários da União destinados ao CONTRATANTE consignados no Programa de Trabalho _____, no Elemento de Despesa _____, com a respectiva emissão de nota de empenho.

16.2 – Observada as limitações constantes do §1º do art. 65 da Lei n. 8.666/93, poderá o CONTRATANTE promover alterações no objeto do presente contrato.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FICALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

17.4 - Também caberá ao representante da Área Administrativa, conforme definido no Art. 10 da Resolução CNJ n. 169/2013 e no Art.11 da IN CJF nº 01/2013, a verificação dos percentuais das rubricas, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO RECEBIMENTO E ATESTAÇÃO TÉCNICA

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

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

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

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

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

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

19.6 - A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada dos relatórios gerenciais de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou níveis de serviço exigidos.

Conselho da Justiça Federal

- 19.7** - Apresentada a nota fiscal de cobrança na forma aqui estabelecida, terá o CONTRATANTE o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para efetuar o pagamento, contados a partir do recebimento.
- 19.8** - Deverá ser emitida uma nota fiscal para cada serviço descrito no Anexo IV - Planilha de Composição de Custo.
- 19.9** - A fim de que o CONTRATANTE possa efetuar o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal constando a indicação do banco, da agência e do número da conta corrente onde deverá ser efetuado o crédito.
- 19.10** - O não atingimento de um mesmo nível de serviços durante 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intervalados, em um período de 12 (doze) meses, ensejará a execução das Sanções Administrativas previstas no Contrato;
- 19.11** - Para os inadimplementos que não estão previstos no Anexo VII – Tabela de Glosas, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido na cláusula vigésima primeira deste Contrato.
- 19.12** - Deverá ser encaminhado mensalmente, em conjunto com a fatura, a seguinte documentação que será analisada e aprovada pelo representante da área administrativa (Fiscal Administrativo do Contrato). Os documentos comprobatórios listados nos itens abaixo são necessários apenas para os profissionais da Contratada que prestaram serviço nas dependências do Contratante por mais de 15 dias no mês em questão:
- 19.12.1** - Comprovação de pagamento de salários do mês da prestação dos serviços objeto de faturamento, mediante apresentação de folha de pagamento específica, em que conste como tomador o Conselho da Justiça Federal, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários ou contracheques assinados pelos profissionais;
 - 19.12.2** - Planilha de composição de custo – Anexo IV com a discriminação dos custos de mão-de-obra para cada serviço;
 - 19.12.3** - Planilha formadora de custos de mão-de-obra, nos termos da IN n.02/2008 SLTI/MPOG;
 - 19.12.4** - Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, vale-alimentação etc.), a que estiver obrigada, por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho;
 - 19.12.5** - Comprovação do pagamento do 13º salário, na época própria.
 - 19.12.6** Relação mensal de profissionais referente ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os profissionais que atuaram no Contratante, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
 - 19.12.7** - Folha de pagamento do mês de referência constando todos os profissionais que prestaram serviço no Contratante, ou contracheque individual de cada profissional, e comprovante de depósito nominal.
 - 19.12.8** - Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços;
 - 19.12.9** Quando ocorrer demissão de profissional, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.
 - 19.12.10** - Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;
- 19.13** - Em conformidade com a IN CJF nº 01/2013 e as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA, e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e

Conselho da Justiça Federal

13º salário; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada, caso necessário.

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

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

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

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

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

19.16.1 - As notas fiscais deverão ser emitidas eletronicamente e encaminhadas à Seção de Protocolo e Expedição do CONTRATANTE, pelo e-mail: protocolo@cjf.jus.br.

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho da Justiça Federal

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

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

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

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

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

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

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

21.6 – Caso haja aditamento do contrato ou redução do valor da garantia, a CONTRATADA deverá apresentar garantia complementar ou substituí-la, de modo a preservar o montante estabelecido nesta cláusula, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1 - A CONTRATADA, pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas neste Contrato, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades cíveis e criminais, e observado o regular procedimento administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, ficará sujeita às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais previsões legais:

22.1.1 – ADVERTÊNCIA

22.1.2 – MULTA MORATÓRIA – de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais previstas na

Conselho da Justiça Federal

execução do objeto, até o limite de 20 % (vinte por cento), configurando-se assim o descumprimento total das obrigações assumidas.

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

22.1.4 - MULTA MORATÓRIA – de 1% (um por cento) do **valor mensal** do contrato por dia de atraso decorrido em caso de descumprimento do prazo estabelecido no item 19.3 da cláusula décima nona, referente a abertura da conta-depósito vinculada.

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

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

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

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

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

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

22.1.8 - MULTA COMPENSATÓRIA de 20% (vinte por cento) do **valor mensal** do contrato, em caso de inexecução total do serviço conforme tabela do item 22.2

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

22.1.10 - SUPENSÃO TEMPORÁRIA - pela inexecução total ou parcial do objeto desta contratação, a contratada será suspensa temporariamente de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo de até 2 (dois) anos.

22.1.11– DECLARAÇÃO DE INIDONIEDADE – ser declarada inidônea, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei n. 8.666/1993.

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

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

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

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

22.5 – A aplicação das sanções previstas nesta cláusula será feita mediante procedimento administrativo específico. O Contratante comunicará à Contratada sua intenção de aplicação da

Conselho da Justiça Federal

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

22.6 – Decidida pelo Contratante a aplicação de sanção, fica assegurado à Contratada o uso dos recursos previstos em lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – RESCISÃO

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

23.2 - O contrato será rescindido, bem como serão aplicadas as sanções contratuais, caso a Contratada:

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – FORO

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

E para firmeza e como prova de assim haverem ajustado, foi lavrado o presente Termo em 3 (três) vias de igual teor, um dos quais destinado à CONTRATADA, o que, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelos representantes das partes contratantes.

Brasília-DF, ____ de _____ de 2016.

Conselho da Justiça Federal

Diretora-Geral do
Conselho da Justiça Federal

EMPRESA XXXXXXXXX

CNPJ n. XXXXXXXXX