



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da 6ª Região e Subseções Judiciárias vinculadas, doravante identificado como CONTRATANTE, conforme especificações técnicas e observações constantes deste Termo e de seus anexos.

1.2. Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da CONTRATANTE, não inerentes às categorias funcionais abrangidas em seu plano de cargos e não geradoras de vínculo empregatício com a Administração Pública Federal.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, por possuírem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por este termo, por meio de especificações usuais do mercado.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **5 anos** contados do fim do período de assunção contratual descrito no item 6.13 deste Termo, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.1. A vigência indicada é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto e pelo esforço inicial exigido na gestão da prestação dos serviços, tais como: a Assunção dos Serviços, a Transferência de Conhecimento e a Transição Contratual.

1.4.2. O planejamento da contratação resultou de um procedimento extremamente complexo, sendo necessário o levantamento de diversas informações, tais como modelos disponíveis no mercado, índices mensuráveis que reflitam as necessidades do órgão, levando em consideração a criticidade dos serviços de TIC para os usuários com reflexo imediato na prestação jurisdicional.

1.4.3. A Administração deverá atestar, a cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção, conforme artigo 106, II, da Lei 14.133/2021.

1.4.4. A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, conforme artigo 106, III, da Lei 14.133/2021.

1.5. Conforme previsto no item 6.13 deste instrumento, o período de assunção dos serviços, conquanto vinculativo e obrigacional, é considerado pré-contratual, não sendo remunerado nem computado para fins de vigência efetiva da contratação, que é de 5 (cinco) anos.

1.6. A prorrogação contratual pressupõe anuência das partes contratantes, demonstrada a manutenção da vantagem para a CONTRATANTE das condições contratadas e do preço praticado, devendo o seu interesse ser manifestado expressamente em até 60 (sessenta) dias antes do encerramento da vigência do contrato.

1.7. A falta de interesse na prorrogação contratual por parte da CONTRATADA deverá ser manifestada expressamente em até 180 (cento e oitenta) dias antes do encerramento da vigência do contrato, independentemente de provocação pela CONTRATANTE, com vistas a viabilizar um novo processo licitatório.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação objeto deste termo visa assegurar melhor qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de atendimento e suporte técnico aos desembargadores, magistrados, servidores, estagiários e terceirizados que atuam no Tribunal, na Seção Judiciária e Subseções Judiciárias vinculadas, usuários de soluções de tecnologia da informação das quais suas atividades são totalmente dependentes, tendo em vista a defasagem do quadro de servidores de TIC, que impossibilita a execução dessas atividades por servidores da CONTRATANTE, em sua maioria destacados para o exercício de funções estratégicas e gerenciais.

2.2. A contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do Contrato nº 026/2018, cuja vigência, prorrogada excepcionalmente, expirará em 13/06/2024.

2.2.1. A contratação compreende a execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários internos e externos em tecnologias de informação e comunicação, abrangendo sistemas administrativos e judiciais, audiências, videoconferências, liberações de acesso aos sistemas, acesso aos servidores de arquivos, configuração de perfis de usuários, serviços de internet e e-mail, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como os serviços de instalação e recuperação de equipamentos e periféricos no TRF6 e nas Subseções Judiciárias vinculadas.

### 2.3. Da Fundamentação Legal

2.3.1. Lei nº 14.133/2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

2.3.2. Decreto nº 7.174/2010, que regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

2.3.3. Resolução CJF 279/2013 - Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

2.3.4. Resolução CNJ 468/2022 - Dispõe sobre diretrizes para as contratações de STIC pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

2.3.5. Resolução CNJ 370/2021 - Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD para o período de 2021 - 2026.

2.3.6. Lei Complementar nº 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

2.3.7. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, de 01/06/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.3.8. Instrução Normativa SGD/MG nº 94/2022 - dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.3.9. Alinhamento com o instrumento de planejamento da contratação - PAC 2023 - TRF6: **ID (PAC): SECTI 01** - conforme DOD 0075819 - SEI 0001896-62.2022.4.06.8000 e planilha 0175177 - SEI 0008253-96.2022.4.01.8008

### 2.4. Do Alinhamento Estratégico

2.4.1. Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

2.4.2. Resolução CJF nº 685, de 15 de dezembro de 2020 - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal.

2.4.2.1. Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

2.4.2.1.1. Objetivos Estratégicos da Justiça Federal:

1) Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal

#### **Indicadores Metas**

1 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI. 1 - Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI.

2 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI. 2 - Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.

2.4.3. Portaria PRESI 125/2023 que estabelece o [Plano Estratégico Regional da Justiça Federal da 6ª Região para o ciclo 2023-2026](#).

2.4.3.1. Objetivos Estratégicos do TRF6:

1 - Sociedade - ampliar e facilitar o acesso à justiça

2 - Processos internos - estabelecer mecanismos mínimos de gestão operacional

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada nos itens 2, 4 e 5, 6, 7 e 8 do Estudo Técnico Preliminar (id. 0510742).

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **4.1. Sustentabilidade**

4.1.1. A CONTRATADA deverá observar durante a execução dos serviços, com base na Instrução Normativa n. 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (IN SLTI/MPOG N° 01/2010), as seguintes orientações:

4.1.2. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços.

4.1.3. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 4 de novembro de 2008.

4.1.4. Conscientizar seus empregados quanto ao uso racional dos recursos e equipamentos, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como reduzir a produção de resíduos sólidos, a fim de atender as diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, de acordo com as normas ambientais vigentes.

4.1.5. Deverá ser observado, no que couber, o Manual de Sustentabilidade nas Compras e Contratos, do Conselho da Justiça Federal e ainda:

4.1.6. Utilização de produtos, equipamentos e serviços que reduzam o consumo de energia e recursos naturais.

4.1.7. Utilização de produtos e equipamentos que, no processo de fabricação, adotem procedimentos de gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, observando a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, nos termos da Lei n. 12.305/2010.

4.1.8. Utilização de produtos que possuam Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, acompanhado do respectivo Certificado de Regularidade válido, nos termos do art. 17, inciso II, da Lei n. 6.938, de 1981, e da Instrução Normativa IBAMA n. 06, de 15/03/2013, e legislação correlata.

4.1.9. Utilização de produtos que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE, classificação A, nos termos da Portaria INMETRO n. 454 de 01/12/2010 alterada pela Portaria 517 de 29/10/2013, ou selos de sustentabilidade energética, tais como: PROCEL, Energy Star.

4.1.10. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.

4.1.11. Utilização de produtos que possuam o selo FSC de Certificação Florestal de madeira oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, no cumprimento das leis vigentes.

4.1.12. Observar para que os equipamentos que utilizam pilhas e/ou baterias possuam composição que respeite os limites máximos de chumbo, cádmio e mercúrio admitidos na Resolução CONAMA n° 401, de 04/11/2008, para cada tipo de produto, conforme laudo físico-químico de composição elaborado por laboratório acreditado pelo INMETRO, nos termos da Instrução Normativa IBAMA n° 08, de 03/09/2012.

## **4.2. Da Vistoria**

4.2.1. Ao licitante será possibilitado vistoriar o local de prestação dos serviços, no período das 12h às 18h, até um dia útil antecedente à data da sessão pública de abertura do pregão, mediante agendamento através do e-mail: [segco@trf6.jus.br](mailto:segco@trf6.jus.br) ou pelo telefone (31)3501-1205.

4.2.2. O licitante não poderá alegar desconhecimento da natureza e escopo dos serviços, das condições ambientais e técnicas da CONTRATANTE, das características negociais tampouco da complexidade e logística envolvidas, mesmo que opte por não vistoriar os locais onde os serviços serão executados.

## **4.3. Subcontratação**

4.3.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto contratual, uma vez que a equipe de atendentes deve atuar em conjunto quanto aos níveis de atendimento, sendo coordenados pelo supervisor da central de serviços técnicos, que atuará no controle e auxílio junto às demandas mais críticas.

4.3.2. A subcontratação poderá ser autorizada pelo CONTRATANTE nos casos de substituição temporária (férias e afastamentos) mediante prévia solicitação da CONTRATADA, desde que mantidas as condições contratuais.

4.3.3. **Não será permitida a participação de empresas em consórcio**, tendo em vista que o objeto do presente Termo de Referência não se caracteriza por ser de alta complexidade ou de grande valor econômico. O objeto da futura licitação, assim, pode ser classificado como serviço comum, estando apto a ser prestado por diversas empresas do ramo de serviços de TIC existentes no mercado, sendo que a participação de empresas em consórcio poderá significar restrição à competitividade e à concorrência.

## **4.4. Garantia da contratação**

4.4.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% do valor anual do contrato conforme art. 98, parágrafo único, da Lei nº 14.133/21, e regras previstas no contrato.

4.4.2. A garantia contratual se destina a assegurar o pleno cumprimento do contrato pela contratada e integra o rol das denominadas "cláusulas exorbitantes" do contrato administrativo. Porém para além desse poder da Administração, temos que o valor prestado em garantia tem o objetivo de proteger o erário em face da possibilidade de utilizar esse montante para cobrir eventuais multas aplicadas e débitos decorrentes de prejuízos causados pelo contratado em decorrência de falhas na execução do contrato e sem que para isso seja necessária a propositura de ação judicial. Embora a exigência de prestação de garantia contratual seja uma decisão discricionária da Administração, a mesma representa um instrumento de salvaguarda do erário em caso de inadimplemento contratual, e considerando o alto valor do contrato, a complexidade do objeto e a importância da contratação para o órgão, entendeu-se pela sua necessidade. Observou-se também que o edital similar, como o do TRF1 (0243609) previu a garantia, de forma que se entendeu por seguir tal estratégia.

4.4.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

#### 5.1.1. Locais da prestação dos serviços:

5.1.1.2. A CSTI prestará serviços remoto e presencial aos magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em todas as unidades do CONTRATANTE, conforme quadro abaixo:

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO			
Localidade	Nº de Varas	Endereço	Contato
Tribunal Regional Federal da 6ª Região Sede em Belo Horizonte	28	Edifício Sede I - Av. Álvares Cabral, 1.805 - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte/MG, CEP 30.170-001	(31) 3501-1205
		Edifício Sede II - Av. Álvares Cabral, 1.741- Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte/MG, CEP 30.170-001	
		Edifício Sede III- Rua Santos Barreto, 161 - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte/MG, CEP 30.170-001	
		Núcleo Judiciário de Conciliação - Rua Santos Barreto, 181 - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte/MG, CEP 30.170-001	
		Central de Perícias dos Juizados Especiais Federais - Casa Gutierrez - Rua Estácio de Sá, 30 - Bairro Gutierrez - Belo Horizonte/MG, CEP 30.441-042	
1- Subseção Judiciária de Belo			

Horizonte (estrutura administrativa compartilhada)		Galpão - Rua José Américo de Almeida 88 - Bairro Camargos - Belo Horizonte/MG, CEP 30.520-230	
2- Subseção Judiciária de Divinópolis	2	Praça Dom Cristiano, 298 - Bairro Centro CEP: 35.500-004	(37) 2101-8005
3- Subseção Judiciária de Governador Valadares	3	Rua Bárbara Heliodora, 862 - Bairro Centro CEP: 35.010-040	(33) 2101-8101
4- Subseção Judiciária de Ipatinga	2	Av. Vila Lobos, 311 - Bairro Cidade Nobre CEP: 35.162-416	(31) 2109-8104
5- Subseção Judiciária de Ituiutaba	1	Rua Vinte e Oito, 1.155 - Bairro Centro CEP: 38.300-082	(34) 3271-1922
6- Subseção Judiciária de Janaúba	1	Rua São João da Ponte, 1.332 - Bairro São Gonçalo	(38) 3829-4950
7- Subseção Judiciária de Juiz de Fora	5	Rua Leopoldo Schmidt, 145 - Centro CEP: 36.060-040	(32) 3311-1534
8- Subseção Judiciária de Lavras	1	Rua Kennedy dos Santos, 40 - Bairro Bela Vista CEP: 37.205-210	(35) 3826-8702
9- Subseção Judiciária de Manhuaçu	1	Rua Duarte Peixoto, 70 - Bairro Coqueiro CEP: 36.900-000	(33) 3339-2651
10- Subseção Judiciária de Montes Claros	3	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 852 - Centro CEP: 39.400-215	(38) 2101-8200
11- Subseção Judiciária de Muriaé	1	Rua Dr. Mário Inácio Carneiro 535 - Bairro Coronel Izalino CEP: 36.889-007	(32) 3511-0106
12- Subseção Judiciária de Paracatu	1	Av. Olegário Maciel, 138 CEP: 38.600-000	(38) 3311-1333
13- Subseção Judiciária de Passos	1	Rua Ouro Preto, 170 - Bairro Centro CEP: 37.900-008	(35) 3211-1164
14- Subseção Judiciária de Patos de Minas	2	Rua Alberto Pereira da Rocha, 12 - Bairro Copacabana CEP: 38.701-210	(34) 3818-5400
15- Subseção Judiciária de Poços de Caldas	1	Av. João Pinheiro, 1.071 - Bairro Campo da Mogiana CEP: 37.701-880	(35) 3697-4450
16- Subseção Judiciária de Ponte Nova	1	Av. Caetano Marinho, 268 - Centro CEP: 35.430-001	(31) 3604-1005
17- Subseção Judiciária de Pouso Alegre	2	Rua Santo Antônio, 105 - Centro CEP: 37.550-000	(35) 2102-1060
18- Subseção Judiciária de São João Del Rey	1	Rua Professora Margarida Moreira Neves, 170 - Bairro São Judas Tadeu CEP: 36.307-066	(32) 3322-1202
19- Subseção Judiciária de São Sebastião do Paraíso	1	Av. Oliveira Rezende, 662 - Brás CEP: 37.950-000	(35) 3411-1150
20- Subseção Judiciária de Sete Lagoas	2	Rua Santos Dumont, 140 - Bairro Canaã CEP: 35.700-284	(31) 2106-8005
21- Subseção Judiciária de Teófilo Otoni	1	Rua Dr. Reinaldo, 105 - Centro CEP: 39800-018	(33) 3087-0115
22- Subseção Judiciária de Uberaba	4	Av. Maria Carmelita de Castro Cunha, 30 - Bairro Vila Olímpica CEP: 38.065-320	(34) 2103-5100
23- Subseção Judiciária de Uberlândia	5	Av. Cesário Alvim, 3.390 - Bairro Brasil CEP: 38.400-696 Turma Recursal	(34) 2101-3802

24- Subseção Judiciária de Unai	1	Rua João Pinheiro, 548 - Centro CEP: 38610-079	(38) 2102-1881
25- Subseção Judiciária de Varginha	2	Av. Princesa do Sul, 1.855 - Rezende CEP: 37.062-447	(35) 2105-8101
26- Subseção Judiciária de Viçosa	1	Av. Joaquim Lopes de Faria, 505 - Bairro Santo Antônio CEP: 36.570-000	(31)3611-7426

5.1.1.3. A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE, podendo ainda ocorrer em residências de magistrados, quando requerido pela CONTRATANTE.

5.1.1.4. Quando necessário, o transporte será fornecido pela CONTRATANTE.

### **5.1.2. Do HORÁRIO de prestação dos serviços:**

5.1.2.1. Os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, das 8h às 20h em dias úteis do CONTRATANTE, e durante o seu recesso forense, devendo sempre haver disponibilidade de pessoal para atendimento presencial imediato, em quantitativo a ser definido pela CONTRATADA, de forma a cumprir com suas obrigações contratuais, observado o quadro mínimo do pessoal definido neste Termo de Referência.

5.1.2.2. Nas subseções judiciárias com menos de 3 (três) varas, devidamente identificadas no quadro de localidades do subitem 5.1.1.2, poderá ser adotado o horário de 8 (oito) horas diárias de atendimento presencial, adequando-o ao horário de expediente da subseção, sem prejuízo dos níveis de serviços acordados.

5.1.2.3. Nessas Subseções Judiciárias, fora do período de atendimento presencial e dentro do período de 8h às 20h, a CONTRATADA poderá atender as solicitações de serviços remotamente pela equipe da CSTI, sem prejuízo de atendimento remoto também durante o período de atendimento presencial.

5.1.2.4. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis das 8 às 20h e em dias úteis após às 20h, por solicitação do CONTRATANTE.

5.1.2.5. Os serviços extraordinários ocorrem em média 5 (cinco) vezes por ano.

### **5.1.3. Da Forma de Execução dos Serviços.**

5.1.3.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços a terceiros, na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores. Assim, o CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA, por sua vez, será responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.

5.1.3.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste termo.

5.1.3.3. Não é exigida exclusividade dos profissionais que prestarão os serviços, podendo haver compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua, desde que mantida a equipe presencial mínima indicada. Eventual compartilhamento não poderá ser realizado com utilização de equipamentos fornecidos pela CONTRATANTE, e nem ocorrer nas dependências desta.

5.1.3.4. Não é exigida habitualidade dos profissionais que prestarão os serviços, pois fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho, desde que mantida a equipe mínima para execução dos serviços.

5.1.3.5. Não há pessoalidade na prestação dos serviços, pois a interlocução do

CONTRATANTE com a CONTRATADA dar-se-á, por meio do preposto, que é o profissional responsável pela coordenação dos serviços e dos profissionais.

5.1.3.6. Não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores do CONTRATANTE.

5.1.3.7. Deverá ser atendido o quantitativo mínimo de profissionais que prestarão os serviços em cada uma das localidades do TRF6 conforme disposto no Anexo I deste Termo, de forma que não haja risco na continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como para que consiga manter profissionais disponíveis para atendimento presencial imediato a incidentes críticos na sede do TRF6 em Belo Horizonte e em todas as 26 (vinte e seis) Subseções Judiciárias, uma vez que os incidentes podem ocorrer de forma simultânea em todas as localidades.

5.1.3.8. Deverá ser atendido o salário referencial mínimo dos profissionais que prestarão os serviços, conforme tabela do subitem 5.1.6.5 deste Termo de Referência.

5.1.3.9. Não haverá controle pelo CONTRATANTE de frequência dos profissionais que prestarão os serviços.

5.1.3.10. Não haverá controle pelo CONTRATANTE da quantidade de horas de serviços prestados pelos profissionais.

5.1.3.11. Os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, das 8h às 20h em dias úteis do CONTRATANTE, e durante o seu recesso forense, devendo sempre haver disponibilidade de pessoal para atendimento presencial imediato, em quantitativo a ser fixado pela CONTRATADA, de forma a cumprir com suas obrigações contratuais, observado o quadro mínimo de pessoal definido no Anexo I.

5.1.3.12. Nas subseções judiciárias com menos de 3 (três) varas, devidamente identificadas no quadro de localidades do subitem 5.1.1.2, poderá ser adotado o horário de 8 (oito) horas diárias de atendimento presencial, adequando-o ao horário de expediente da subseção, sem prejuízo dos níveis de serviços acordados.

5.1.3.13. Nessas Subseções Judiciárias, fora do período de atendimento presencial e dentro do período de 8h às 20h, a CONTRATADA poderá atender as solicitações de serviços remotamente pela equipe da CSTI, sem prejuízo de atendimento remoto também durante o período de atendimento presencial.

5.1.3.14. Os serviços de atendimento técnico às Sessões das Turmas e Plenárias do TRF6 deverão ocorrer de forma presencial e contínua durante todo o período, salvo por deliberação do CONTRATANTE.

5.1.3.15. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h30min, com fechamento às 20h.

5.1.3.16. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis das 8 às 20h e em dias úteis após às 20h, por solicitação do CONTRATANTE.

5.1.3.17. Os serviços extraordinários ocorrem em média 5 (cinco) vezes por ano.

5.1.3.18. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TIC, como as preconizadas no *Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology* - COBIT 2019 ou superior, *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL 3 ou superior e demais normas de padronização (*International Organization for Standardization* - ISO) relacionadas ao objeto.

5.1.3.19. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela própria CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços.

5.1.3.20. As solicitações de serviços de TIC priorizadas pelo CONTRATANTE deverão ter atendimento imediato.

5.1.3.21. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

5.1.3.22. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar ao Contratante todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pelo Contratante ou pela Contratada, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.

5.1.3.23. Os relatórios devem ter como metas básicas o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CONTRATADA.

5.1.3.24. A CONTRATADA poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE e aceita a critério deste.

5.1.3.25. A natureza dos serviços requer atendimento tempestivo às demandas dos usuários, que podem decorrer de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da Justiça Federal em toda a 6ª Região, podendo afetar a realização de trabalhos em Sessões de Julgamento, Plenárias, Audiências e Videoconferências, e devem ter atendimento presencial imediato, de modo a minimizar os riscos de prejuízos para os referidos atos judiciais.

5.1.3.26. As solicitações de serviços deverão ser classificadas pela Central de Serviços considerando a criticidade dos serviços.

5.1.3.27. Deverão ser priorizados os atendimentos relativos a Sessões de Julgamento, Plenárias, Audiências, Videoconferências e as efetuadas para atendimento a Magistrados.

5.1.3.28. Deverão ter início de atendimento presencial imediato as solicitações de serviços de TIC priorizadas pela CONTRATANTE.

5.1.3.29. A falta de atendimento presencial e imediato às solicitações de serviços de TIC priorizadas pela CONTRATANTE, ou mesmo a demora superior a 20 (vinte) minutos para início de atendimento, serão registradas para efeito de apuração mensal de glosas.

5.1.3.30. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

5.1.3.31. Relatório contendo o detalhamento dos serviços executados, abrangendo reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TIC fornecidos pelo CONTRATANTE, com propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

5.1.3.32. Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços.

5.1.3.33. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, e ajustados sempre que necessário.

5.1.3.34. A CONTRATADA deverá mapear e atualizar os artefatos e processos relacionados aos fluxos de atendimento.

5.1.3.35. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do Contratante ou da Contratada, serão de exclusiva propriedade do Contratante.

5.1.3.36. Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.

5.1.3.37. A CONTRATADA deverá adotar como referência o seguinte modelo para prestação dos serviços:

TIC - CSTI		CENTRAL DE SERVIÇOS DE
Unidade de atendimento de Primeiro Nível CSTI-N1	Unidade de atendimento de Segundo Nível CSTI-N2	Unidade de Base de Conhecimento UBC

#### **5.1.4. Das atribuições da CSTI**

5.1.4.1. Os serviços de atendimento de primeiro nível, compreendendo o atendimento telefônico, o remoto, o presencial, e o primeiro atendimento na ferramenta de solicitações de serviços de demandas dos usuários internos e externos, serão executados pela Central de Serviços de TI de Primeiro Nível- CSTI-N1.

5.1.4.2. Os serviços de atendimento de segundo nível encaminhados pela CSTI-N1, configurando serviços de atendimento especializados, serão executados pela Central de Serviços de TI de Segundo Nível - CSTI-N2, seja de forma remota ou presencial.

5.1.4.3. Os serviços da Base de Conhecimento serão executados por profissional com conhecimento e experiência na área, funcionando em sintonia com as equipes N1 e N2 e a supervisão técnica.

5.1.4.4. As centrais de serviços CSTI-N1, CSTI-N2 e Unidade de Base de Conhecimento serão organizadas pela CONTRATADA, observada a equipe mínima do Anexo I.

5.1.4.5. A CSTI prestará serviços aos magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em todas as unidades do CONTRATANTE.

5.1.4.6. O deslocamento entre as unidades da CONTRATANTE será fornecido por este.

5.1.4.7. Os serviços serão distribuídos entre as suas unidades de acordo com as respectivas competências.

5.1.4.8. Manter ponto único de contato para atendimento aos usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI.

5.1.4.9. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, pelo sistema de gerenciamento de solicitações ou por outros meios aceitos e definidos pela CONTRATANTE (e-mail, telefone, chatbot, que sejam elegíveis para atendimento pelo primeiro nível), de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do CONTRATANTE.

5.1.4.10. Atender, classificar e reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

5.1.4.11. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com o CONTRATANTE.

5.1.4.12. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações.

5.1.4.13. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

5.1.4.14. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas, devidamente documentado no sistema.

5.1.4.15. Acompanhar as solicitações até o seu encerramento, em especial as solicitações classificadas como críticas.

5.1.4.16. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.

5.1.4.17. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando à CSTI-N2 as solicitações que necessitem atendimento especializado.

5.1.4.18. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, audiências, sessões administrativas, sessões judiciais, videoconferências e demais eventos.

5.1.4.19. Os serviços de atendimento técnico às Sessões das Turmas e Plenárias do TRF6

deverão ocorrer de forma presencial e contínua durante todo o período, salvo se definido de outra forma pelo CONTRATANTE.

5.1.4.20. Reclassificar as solicitações conforme seu entendimento e de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

5.1.4.21. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos.

5.1.4.22. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.

5.1.4.23. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.

5.1.4.24. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.

5.1.4.25. Confeccionar e instalar cabeamento entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.

5.1.4.26. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.

5.1.4.27. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.

5.1.4.28. Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante, a critério do CONTRATANTE.

5.1.4.29. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.

5.1.4.30. Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI.

5.1.4.31. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

5.1.4.32. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI- N2, devidamente documentado no sistema.

5.1.4.33. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.

5.1.4.34. Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.

5.1.4.35. Implantar e manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso das unidades de TIC da Justiça Federal da 6ª Região e usuários internos e externos da CONTRATANTE, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TIC ou que a ele seja acrescentado, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TIC presentes na CONTRATANTE.

5.1.4.36. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento no período.

5.1.4.37. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.

5.1.4.38. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI-N1 e na CSTI-N2 devem ser informadas imediatamente ao supervisor da CONTRATADA.

5.1.4.39. A CONTRATADA deverá dotar seus funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, mobiliário, materiais de escritório, ferramentas, uniforme e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste estudo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

5.1.4.40. Por deliberação da CONTRATANTE, este fornecerá mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, observando o padrão dos equipamentos disponibilizados pelo TRF6.

5.1.4.41. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste estudo, cabendo à CONTRATADA, nestes casos, o fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.

5.1.4.42. Serão adotadas como formas de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA aquelas disponíveis para a CONTRATANTE, dentre elas: Ofício, correio eletrônico, Teams, telefone, mensagens eletrônicas, reuniões inclusive por vídeo.

5.1.4.43. A CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone para contato (durante o horário de expediente do Tribunal), para acionamento do preposto, que por sua vez será responsável pela comunicação com a equipe da CONTRATANTE.

### **5.1.5 Dos Níveis de Serviço.**

5.1.5.1. Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, etc.

5.1.5.2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.

5.1.5.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela CONTRATADA.

5.1.5.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

5.1.5.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas e/ou avaliadas pelos usuários entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.

5.1.5.6. Para o cálculo dos índices deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TIC da CONTRATANTE e as metas serão aferidas pela própria solução.

5.1.5.7. Caso seja verificada divergência entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores mensurados pela CONTRATANTE e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento da CONTRATANTE.

5.1.5.8. Qualquer ação da CONTRATADA com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos SLAs, como solicitação de informação procrastinatória com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pela CONTRATANTE, será considerada não conformidade, sendo aplicadas as penalidades cabíveis e devolvendo-se à CONTRATADA todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado.

5.1.5.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas Glosas.

5.1.5.9.1. As Glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, não sendo possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.

5.1.5.9.2. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a maior Glosa prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, sem prejuízo da aplicação de Glosas referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço e das demais penalidades previstas, incluindo inexecução parcial ou total.

5.1.5.9.3. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das Glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.

5.1.5.9.4. Os 03 (três) primeiros meses de prestação de serviços, ainda que proporcional no primeiro mês, contados do início de vigência contratual, serão considerados como período de adaptação, desde que a CONTRATADA comprove a alocação da equipe mínima prevista no Anexo I do Termo de Referência, sendo aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:

5.1.5.9.4.1. No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa, observada a condição disposta no caput.

5.1.5.9.4.2. No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas, observada a condição disposta no caput.

5.1.5.9.4.3. No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas, observada a condição disposta no caput.

5.1.5.9.4.4. A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

5.1.5.10. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

5.1.5.11. A CONTRATANTE poderá realizar, em comum acordo com a CONTRATADA, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste termo, mediante aditamento contratual.

5.1.5.12. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE não desoneram a CONTRATADA de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento aos usuários de TIC e às demais obrigações deste termo.

5.1.5.13. Os Indicadores de Níveis de Serviço e as Glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela CONTRATADA serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	$(\text{Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos} / \text{Total de solicitações}) \times 100\%$	$\geq 98\%$	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 1 (uma) hora.	$(\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 1 hora} / \text{Total de solicitações encerradas}) \times 100\%$	$\geq 60\%$	< 60% a 50%	2%
					< 50% a 40%	3%
					< 40%	7%
03	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 3 (três) horas.	$(\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 3 horas} / \text{Total de solicitações encerradas}) \times 100\%$	$\geq 80\%$	< 80% a 75%	2%
					< 75% a 65%	5%
					< 65%	7%
04	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 7 (sete) horas.	$(\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 7 horas} / \text{Total de solicitações encerradas}) \times 100\%$	$\geq 95\%$	< 95% a 90%	2%
					< 90% a 85%	5%
					< 85%	7%
					< 100% a 98%	2%

05 N.	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO			META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Percentual de solicitações atendimento concluído em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.	(Quantidade de solicitações solucionadas em até 48 horas/ Total de solicitações encerradas) x 100%	= 100%	< 98% a 96%	5%
					< 96%	7%
06	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	(Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos/ Total de ligações telefônicas) x 100%	≥ 95%	< 95% a 85%	2%
					< 85% a 60%	5%
					< 60%	7%
07	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	(Quantidade de ligações telefônicas perdidas após 20 segundos / Total de ligações telefônicas) x 100%	≤ 2%	> 2% a 40%	2%
					> 40% a 80%	5%
					> 80%	7%
08	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificados nas solicitações atendidas no período.	(Quantidade de solicitações com não conformidades/ Total de solicitações encerradas) x 100%	≤ 2%	> 2% a 10%	2%
					> 10% a 25%	5%
					> 25%	7%
09	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	(Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários/ Total de solicitações) x 100%	≤ 3%	> 3% a 10%	1%
					> 10% a 20%	3%
					> 20%	5%
10	Índice de Satisfação com o Atendimento Geral (ISAG)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO	Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO E SATISFEITO/ quantidade total de solicitações avaliadas) x 100%	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
11	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo CONTRATANTE no período.	(Quantidade de solicitações de extensão de prazo recusadas/ Quantidade total de solicitações de extensão de prazo) x 100%	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
12	Índice de ocorrências em atendimentos presenciais prioritizados (IAPP)	Quantidade de ocorrências por falta ou atraso nos atendimentos presenciais críticos prioritizados	Número de atendimentos presenciais críticos não realizados ou não iniciados em até 20 minutos	= 0	1 a 3	3%
					4 a 6	5%
					≥ 7	7%
					≥ 3 a 5	3%
					≥ 6 a 8	6%
	Índice de não		Quantidade de indicadores de nível de serviço não			

N.º	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO			META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
	de nível de serviço de nº. 1 a 12 (INA)	de nível de serviço (SLA) não atingidos no mês de apuração	atingidos no mês. A aferição deste índice terá início a partir do quarto mês de vigência contratual, que remete ao término do período de adaptação previsto no Termo de Referência.		≥ 9 a 12	9 %
14	Índice de Rotatividade de Pessoal (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais	(Número de profissionais alocados ao contrato desligados sem justa causa nos últimos três mês/ Número de profissionais alocados ao contrato) x 100%	≤ 7%	> 7% a 15%	8%
					> 15% a 20%	9%
					> 20%	10%

#### 5.1.5.14. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço.

##### 5.1.5.14.1. Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA).

5.1.5.14.1.1. As solicitações deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI no sistema de controle de solicitações até o primeiro registro no sistema por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

##### 5.1.5.14.2. Indicador 02 – Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1).

5.1.5.14.2.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

##### 5.1.5.14.3. Indicador 03 – Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).

5.1.5.14.3.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

##### 5.1.5.14.4. Indicador 04 – Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

5.1.5.14.4.1.; As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

##### 5.1.5.14.5. Indicador 05 – Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).

5.1.5.14.5.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

##### 5.1.5.14.6. Indicador 06 – Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA).

5.1.5.14.6.1. Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente,

desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 5.1.5.14.7. Indicador 07 – Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP).

5.1.5.14.7.1 Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 5.1.5.14.8. Indicador 08 – Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC).

5.1.5.14.8.1. As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado:

5.1.5.14.8.1.1. Falha na triagem.

5.1.5.14.8.1.2. Falha no encaminhamento.

5.1.5.14.8.1.3. Falha no preenchimento dos campos da solicitação.

5.1.5.14.8.1.4. Abertura indevida de solicitação.

5.1.5.14.8.1.5. Ausência de descrição de encaminhamento ou solução.

5.1.5.14.8.1.6. Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida.

5.1.5.14.8.1.7. Encerramento indevido da solicitação.

5.1.5.14.8.1.8. Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos.

5.1.5.14.8.1.9. Demais quesitos definidos neste termo.

#### 5.1.5.14.9. Indicador 09 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR).

5.1.5.14.9.1. Percentual de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.

#### 5.1.5.14.10. Indicador 10 - Índice de Satisfação com o Atendimento Geral (ISAG).

5.1.5.14.10.1. Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO).

5.1.5.14.10.2. Serão consideradas apenas as solicitações avaliadas pelos usuários no mês de referência, devendo a CONTRATADA fomentar essa avaliação.

#### 5.1.5.14.11. Indicador 11 - Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

5.1.5.14.11.1. Percentual de solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pela CONTRATANTE.

#### 5.1.5.14.12. Indicador 12 - Índice de ocorrências em atendimentos presenciais priorizados.

5.1.5.14.12.1. Número de ocorrências em atendimentos não atendidos ou não iniciados em até 20 minutos, apontadas pela CONTRATANTE.

5.1.5.14.12.2. As ocorrências pela falta do atendimento ou a demora no início do atendimento serão registradas e informadas à equipe de gestão contratual, e apuradas para efeito de glosa nas reuniões mensais de apontamento.

#### 5.1.5.14.13. Indicador 13 - Índice de não atendimento aos indicadores de nível de serviço de nº. 1 a 12.

5.1.5.14.13.1. Quantidade de indicadores de nível de serviço (SLA) não atingidos no mês de apuração.

#### 5.1.5.15. Índice de Rotatividade de Pessoal (IRP)

5.1.5.15.1. Percentual de rotatividade de profissionais.

### **5.1.6. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.1.6.1. A LICITANTE deverá descrever em sua proposta o objeto ofertado, obedecendo às especificações mínimas deste Termo, além de outras informações necessárias ao perfeito entendimento do conteúdo da proposta, sob pena de desclassificação.

5.1.6.2. Os preços unitários e total deverão ser expressos em moeda nacional, discriminando os valores mensal e o total para 5 anos (60 meses).

5.1.6.3. Deverão ser incluídos, no preço ofertado, todos os custos diretos ou indiretos decorrentes da contratação, independentemente dos previstos neste Termo.

5.1.6.4. A LICITANTE deverá observar obrigatoriamente a equipe mínima de profissionais que prestarão os serviços conforme indicado no Anexo I deste Termo de Referência.

5.1.6.4.1. A definição da equipe mínima considerou profissionais em jornada diária de 8 horas de trabalho, e quantitativo de chamados conforme o Anexo IV deste Termo de Referência, o que deve ser observado pelas licitantes na composição e dimensionamento de suas propostas.

5.1.6.4.2. A escala de trabalho dos profissionais que comporão as equipes de atendimento na sede do TRF6 e nas Subseções Judiciárias deverá ser apresentada pela Contratada na reunião de *Kick off*. A Contratada deverá cobrir o horário de prestação dos serviços de 8h às 20h, e ainda priorizar o atendimento no período de maior demanda (12:00 às 16:00h), devendo todo o corpo funcional da Contratada estar disponível para atendimento.

5.1.6.5. A LICITANTE deverá, no intuito de manter a efetividade dos serviços e reduzir a rotatividade dos profissionais, observar o salário referencial mínimo dos profissionais que prestarão os serviços conforme pesquisa realizada pela Equipe de planejamento da contratação, demonstrada no quadro abaixo. O salário referencial mínimo para cada categoria estabelecido pela CONTRATANTE visa garantir ao TRF6 uma equipe capacitada e com os perfis profissionais adequados aos serviços a serem prestados, bem como, valores salariais que reflitam a prática do mercado, visando evitar uma alta rotatividade do pessoal técnico. Para justificar a adoção do salário referencial mínimo para cada categoria, extraímos do Acórdão TCU nº 614/2008 as seguintes considerações feitas pelo relator: *"32. Ao contratar empresas que remuneram mal seus empregados, a Administração Pública corre o risco de que os profissionais terceirizados não possuam experiência e qualificação suficientes para prestar serviços com o nível de qualidade adequado. 33. Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização. 34. Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução. 35. Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover). 36. O intuito de obter a contratação mais barata para a Administração Pública não deve prevalecer a qualquer custo, ou, ainda, a terceirização de mão-de-obra no setor público não deve estar associada à utilização de trabalhadores mal remunerados."* A fixação de valor mínimo dos salários encontra ainda respaldo nos seguintes acórdãos do TCU: 1327/2006 - Plenário; 421/2007 - Plenário; 332/2010 - Plenário; 1584/2010 - Plenário; 189/2011 - Plenário; 47/2013 - Plenário; 2758/2018 - Plenário; 3260/2020 - Plenário; 5279/2020 - 1ª Câmara.

Tomando como exemplo o Acórdão nº 3.260/2020, o TCU não proibiu a fixação de remuneração mínima em contratações, porém, vedou-a para os casos de contratos remunerados exclusivamente por resultados, que não é o caso da contratação do TRF6.

Além disso, no caso concreto julgado nesse Acórdão, o TRF5 pesquisou níveis de salários de gerente e utilizou como mínimo para cargos de analistas, sendo este o principal motivo da análise de irregularidades pelo referido Acórdão.

Já o caso desta contratação não se enquadra em remuneração por resultados, mas sim em prestação dos serviços de suporte técnico aos usuários de TIC, com pagamento fixo mensal atrelado ao cumprimento de acordo de níveis de serviços (SLA), sujeito a glosas em casos de não atendimento, com alocação de equipe técnica mínima para atendimento presencial na sede do TRF6 em Belo Horizonte e em todas as subseções.

Tendo sido realizada a pesquisa de preços no mercado, incluindo a contratação de outro órgão público na qual foi também adotado o critério de salário referencial mínimo para cada categoria (TRF1 - Edital de Pregão Eletrônico nº 25/2022, subitem 7.3.5 - 0243609), entende-se que os valores abaixo refletem a realidade dos preços praticados na época de seu levantamento para as categorias envolvidas nesta contratação.

<b>Contratação de serviços técnicos de suporte em TIC</b>					
	<b>Pesquisa salarial</b>				
<b>Profissionais</b>	<b>Faixas Salariais</b>			<b>Fontes de Consulta</b>	<b>Data da consulta</b>
	Descrição	Nível 1	Nível 2		
Atendente de apoio ao usuário de informática	-	R\$ 2.169,64	R\$ 2.309,87	<a href="http://salario.com.br">salario.com.br</a>	10/2/2023
	-	R\$ 4.000,00	R\$ 5.150,00	<a href="#">Guia Salarial Robert Half</a>	13/2/2023
	-	R\$ 3.000,00	R\$ 4.000,00	<a href="#">Guia Salarial Hays</a>	13/2/2023
	-	R\$ 2.537,28	R\$ 3.247,72	<a href="#">Qualificar TRF1 - proposta TRF da 1ª Região</a>	4/10/2022
	-	R\$ 2.022,12	R\$ 2.843,13	<a href="#">Portaria SGD/MGI nº 1070/2023</a>	18/10/2023
	-	R\$ 1.698,00	R\$ 2.149,00	<a href="http://vagas.com.br">vagas.com.br</a>	13/2/2023
	-	R\$ 2.124,00	-	<a href="http://br.indeed.com">br.indeed.com</a>	22/02/2023
	-	<b>R\$ 2.507,29</b>	<b>R\$ 3.283,29</b>	<b>Média</b>	
Supervisor Técnico e Analista de base de conhecimento	-	R\$ 3.342,06	R\$ 3.541,30	<a href="http://salario.com.br">salario.com.br</a>	1/2/2023
	-	R\$ 4.500,00	R\$ 6.500,00	<a href="#">Guia Salarial Hays</a>	13/02/2023
	-	R\$ 3.869,23	R\$ 4.367,92	<a href="#">Qualificar TRF1 - proposta TRF da 1ª Região</a>	4/10/2022
	-	R\$ 3.592,00	R\$ 4.331,00	<a href="http://vagas.com.br">vagas.com.br</a>	17/2/2023
	-	R\$ 3.813,00	-	<a href="http://br.indeed.com">br.indeed.com</a>	17/2/2023
	-	<b>R\$ 3.823,26</b>	<b>R\$ 4.685,06</b>	<b>Média</b>	
<b>Levantamento estimativo dos salários com utilização do Fator K</b>					
Categorias	<b>Média salarial</b>	<b>Fator-k - 2,65</b>	<b>Quantidade de funcionários</b>	<b>Valores totais</b>	
Atendente técnico Nível 1	R\$ 2.507,29	R\$ 6.644,32	38	R\$ 252.484,16	
Atendente técnico Nível 2	R\$ 3.283,29	R\$ 8.700,71	8	R\$ 69.605,68	
Analista de Base de Conhecimento	R\$ 3.823,26	R\$ 10.131,63	1	R\$ 10.131,63	
Supervisor técnico	R\$ 4.685,06	R\$ 12.415,40	1	R\$ 12.415,40	
<b>Total geral</b>				<b>R\$ 344.636,87</b>	

CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	SALÁRIO REFERENCIAL MÍNIMO POR EMPREGADO - R\$
Atendente N1	40h	2.507,29
Atendente N2	40h	3.283,29
Analista de base de Conhecimento	40h	3.823,26
Supervisor	40h	4.685,06

5.1.6.6. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

5.1.6.7. Itens declarados com valor zero serão desconsiderados como elementos de formação de custos e, como consequência, não poderão ser questionados em negociações futuras.

5.1.6.8. Para efeito de exame da exequibilidade da proposta, poderá ser solicitado pelo pregoeiro memória de cálculo detalhada, que contenha a metodologia, incluindo planejamento de alocação da equipe técnica, e fórmulas adotadas pela LICITANTE, para possibilitar a avaliação da composição de custos, insumos e demais componentes do preço ofertado para prestação dos serviços envolvidos na contratação.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A execução dos serviços será acompanhada e monitorada pela Equipe de Gestão Contratual, composta pelo gestor e pelos fiscais designados pela CONTRATANTE para esse fim.

6.2. A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação dos serviços, se em desacordo com este termo, aplicando-se as penalidades cabíveis.

6.3. Quaisquer exigências da fiscalização atinentes ao objeto contratual, deverão ser atendidas prontamente pela CONTRATADA nos prazos estipulados pela CONTRATANTE.

6.4. A fiscalização pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela sua fiscalização e controle internos, e pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços ou, ainda, resultantes de imperfeições técnicas nos produtos gerados ou afetados.

6.5. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por representantes designados.

6.6. As decisões e providências que ultrapassarem as competências do gestor e dos fiscais serão submetidas à autoridade competente para a adoção das medidas adequadas.

6.7. É facultado a CONTRATANTE exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, máxime nos casos de extinção de contrato de trabalho, comprovação, por meio de documentos hábeis, do adimplemento das obrigações relativas a encargos sociais/previdenciários e trabalhistas dos empregados da contratada vinculados à prestação dos serviços objeto deste ajuste.

6.8. O pagamento mensal dos serviços prestados poderá sofrer as glosas previstas quando da aferição dos SLAs, apurados por meio da ferramenta de ITSM do TRF6, devendo a CONTRATADA apresentar os documentos a que se refere o subitem 7.1.9, sem que disso decorram quaisquer ônus à CONTRATANTE.

6.9. O descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, no todo ou em parte, faculta a CONTRATANTE a resolução do contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste

instrumento, hipótese que descaberá à CONTRATADA qualquer indenização.

## **6.10. Do Preposto.**

6.10.1. A CONTRATADA deverá designar preposto, em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato, para responder pela equipe designada para a execução dos serviços contratados, profissional que deverá ter graduação em curso superior, e necessariamente, autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo e capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos a ele inerentes junto à CONTRATANTE. No referido documento deverão constar os meios de contato com o profissional (nº de telefone e e-mail).

6.10.2. Não será obrigatória a presença do preposto nas dependências da CONTRATANTE, salvo quando convocado, ou quando se fizer necessário para o acompanhamento da execução dos serviços.

6.10.3. A função de preposto não poderá ser acumulada com outras funções do contrato.

## **6.11. Das Obrigações da Contratada**

6.11.1. Selecionar, recrutar e admitir os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima constante do Anexo II deste Termo, sendo vedada a designação de estagiários para a execução dos serviços contratados e a subcontratação dos serviços.

6.11.1.2. A subcontratação poderá ser autorizada pelo CONTRATANTE nos casos de substituição temporária (férias e afastamentos), mediante prévia solicitação da CONTRATADA, desde que mantidas as condições contratuais.

6.11.2. Fornecer à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, por função e localidade de atuação, atualizando-a sempre que houver alteração, para fins de verificação da adequação aos critérios contratuais.

6.11.3. Responsabilizar-se, em relação a seus empregados, por todos os encargos previdenciários e todas as obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista, obrigando-se a saldá-los na época própria.

6.11.3.1. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeições, vales-transportes, além de outras existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

6.11.3.2. A inadimplência da CONTRATADA em relação às obrigações previstas nos subitens 6.11.3 e 6.11.3.1 não transfere a responsabilidade de seu pagamento à CONTRATANTE, nem pode onerar a contratação objeto deste termo, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

6.11.4. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do contrato a ser firmado.

6.11.5. Responder por todos os ônus e obrigações concernentes à legislação previdenciária, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, que se relacionem direta ou indiretamente com o contrato firmado, inclusive no tocante aos seus empregados e prepostos.

6.11.6. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus empregados, no desempenho de atividades relativas ao objeto da contratação, ainda que nas dependências da CONTRATANTE.

6.11.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da culpa ou dolo de seus funcionários, relacionados ao manuseio de arquivo de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

6.11.8. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com o contrato firmado.

6.11.9. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelida a responder, em decorrência da contratação objeto deste Termo.

6.11.10. Responsabilizar-se por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, e/ou indenizações oriundas de erros, danos ou quaisquer prejuízos relacionados à execução da contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte da CONTRATANTE.

6.11.11. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação.

6.11.12. Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste (segurança, disciplina), porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.

6.11.13. Substituir imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela CONTRATADA ou exigido pela CONTRATANTE, qualquer um de seus profissionais cuja permanência, atuação, comportamento ou competência técnica seja considerado incompatível com as exigências deste Termo, cancelando de imediato as suas credenciais de acesso.

6.11.13.1. Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos da prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais, exceto se devidamente autorizado pela CONTRATANTE.

6.11.14. Comunicar à CONTRATANTE, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento, demissão ou mudança de perfil do profissional designado para prestar serviço, para que seja providenciada a imediata revogação de todas as credenciais de acesso porventura concedidas ao profissional ou conferência das exigências contratuais previstas para o novo perfil para o qual o profissional será deslocado.

6.11.15. Permitir a fiscalização permanente da CONTRATANTE, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.

6.11.16. Comunicar à CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

6.11.17. Prestar os serviços nos dias, horários e prazos definidos, atentando-se aos padrões de qualidade, níveis de serviço e demais requisitos contidos neste Termo, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

6.11.18. Designar profissionais em quantidade suficiente para garantir os requisitos definidos no contrato a ser firmado, observado quantitativo mínimo exigido no Anexo I.

6.11.19. Designar profissionais com perfis e qualificações adequados, conforme especificados no Anexo II deste Termo.

6.11.19.1. A CONTRATADA deverá comprovar que os profissionais, pertencentes ao seu quadro de pessoal permanente, designados para prestação dos serviços, possuem a qualificação requerida para cada perfil, conforme Anexo II, em até 90 (noventa) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.

6.11.19.2. Os perfis profissionais deverão se adequar às eventuais alterações de metodologias e dos padrões tecnológicos previstos no contrato.

6.11.19.3. Durante a execução do contrato, os novos profissionais indicados pela

CONTRATADA deverão passar pela aprovação do currículo junto à CONTRATANTE, tendo um prazo de até 30 (trinta) dias para apresentação da documentação requerida no Anexo II.

6.11.19.4. Os perfis profissionais deverão se adequar às eventuais alterações de metodologias e dos padrões tecnológicos previstos no contrato.

6.11.20. Credenciar junto à CONTRATANTE os profissionais aprovados para prestar os serviços, assim como os profissionais autorizados pela CONTRATADA a retirar e a entregar à CONTRATANTE documentos, equipamentos, softwares e demais itens afetos aos serviços.

6.11.21. Manter os profissionais, quando nas instalações da CONTRATANTE, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por uniforme da empresa e crachá com foto, nome e matrícula visíveis, portando credencial de acesso às dependências onde serão prestados os seus serviços.

6.11.22. Executar os serviços de acordo com os padrões de qualidade definidos no contrato, mantendo-se atualizado quanto às solicitações de TIC.

6.11.23. Propor ações, ajustes em procedimentos, novas tecnologias, e outras medidas que visem à diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TIC e a constante atualização da Base de conhecimento.

6.11.24. Realizar a assunção dos serviços, a transferência de conhecimento e a transição contratual, conforme descrito neste termo.

6.11.25. Orientar os seus profissionais, quando nas dependências da CONTRATANTE, a:

a) Não permanecer conversando em grupos durante o horário de trabalho sobre assuntos diversos das atividades exercidas.

b) Utilizar o telefone da CONTRATANTE exclusivamente para ligações afetas aos assuntos dos serviços.

c) Tratar com cortesia e respeito todos com quem se relacionarem.

d) Manter sigilo sobre todos e quaisquer dados e informações dos quais tomar conhecimento, diretamente ou através de terceiros, por força da execução da contratação objeto deste termo, alertando-os sobre sua responsabilidade criminal por ausência de observância desse dever, responsabilidade que não exclui a civil e administrativa da própria CONTRATADA.

e) Prevenir acidentes nas dependências da CONTRATANTE.

6.11.26. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

6.11.27. Disseminar as determinações da CONTRATANTE junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços.

6.11.28. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados, sempre que solicitado pela CONTRATANTE incluindo-se aqueles necessários à comprovação do adimplemento das obrigações descritas no subitem 6.11.3.

6.11.29. Manter os profissionais designados para prestar os serviços com as competências e certificações exigidas, bem como capacitá-los, nos prazos designados pela CONTRATANTE, nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas por esta, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

6.11.30. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TIC (Information Technology Service Management - ITSM), da CONTRATANTE, ou outra que venha a substituí-la, cujas licenças serão fornecidas por esta.

6.11.31. Adaptar-se, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE, às mudanças realizadas nas versões ou substituição de quaisquer softwares utilizados nos seus ambientes computacionais, de sua propriedade ou de seu direito de uso, conforme sua necessidade, conveniência, evolução tecnológica ou risco à segurança da informação.

6.11.32. Receber da CONTRATANTE orientações gerais e sobre seus procedimentos, padrões, sistemas e ambientes computacionais, bem como as suas atualizações.

- 6.11.32.1. As orientações serão feitas pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA transferir essas informações aos profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 6.11.32.2. Novos profissionais da CONTRATADA designados para prestar os serviços deverão, antes do início de suas atividades, receber da própria CONTRATADA as orientações emitidas pela CONTRATANTE, previamente repassadas àquela.
- 6.11.33. Assimilar e repassar os conhecimentos aos seus profissionais designados para prestar os serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, referentes a novas funcionalidades, softwares e versões que a CONTRATANTE venha a utilizar.
- 6.11.34. Manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações da CONTRATANTE ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.
- 6.11.34.1. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, Termo de compromisso e manutenção de sigilo devidamente assinado, conforme modelo do Anexo VI.
- 6.11.34.2. Todos os funcionários da CONTRATADA vinculados à prestação dos serviços do Contrato a ser firmado entre as partes deverão assinar Declaração individual de ciência do Termo de compromisso de manutenção de sigilo, conforme modelo do Anexo VII.
- 6.11.35. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.
- 6.11.36. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões externos aos quais a CONTRATANTE estiver submetida, além de suas normas, procedimentos e padrões internos, não sendo admitido desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.
- 6.11.37. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
- 6.11.38. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CONTRATANTE.
- 6.11.39. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 6.11.40. Identificar quaisquer equipamentos e demais bens patrimoniais da CONTRATADA ou de terceiros que venham a ser instalados nas dependências da CONTRATANTE, os quais ficarão sob sua responsabilidade exclusiva, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança ou outros meios de identificação instituídos pela CONTRATANTE.
- 6.11.41. Observar, para a execução dos serviços de que trata este Termo e o contrato a ser firmado, os critérios de sustentabilidade definidos em normas competentes.
- 6.11.42. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, mobiliários e utensílios eventualmente colocados à sua disposição pela CONTRATANTE para execução dos serviços, garantindo-lhes a integridade, sob pena de ressarcimento dos valores relativos a danos devido à má utilização ou à falta de zelo.
- 6.11.43. Dotar seus funcionários de equipamentos, ferramental, material de escritório e outros que se mostrarem necessários para que venham prestar os serviços descritos neste termo da forma correta, tais como:
- 6.11.43.1. Equipamentos Elétricos, Eletrônicos e de Comunicação (Headset, Identificador de cabo de rede, Pilhas e baterias necessárias ao seu funcionamento e maleta com as ferramentas necessárias à execução de todos os serviços descritos neste termo).
- 6.11.43.2. Material para escritório (Papel, Caneta, Pen Drive).
- 6.11.43.3. Mobiliários e outros, quando necessário.
- 6.11.43.4. A relação acima é exemplificativa e não exaustiva.

6.11.43.5. Para fins de padronização e compatibilidade, e mediante acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá disponibilizar para uso dos funcionários da CONTRATADA computadores e mobiliário de uso comum na seccional; entendidos como "de uso comum" aqueles no mesmo padrão dos utilizados pelos funcionários da CONTRATANTE. Neste caso a CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano causado pelos seus funcionários aos equipamentos e mobiliários que lhe forem consignados.

## **6.12. Das Obrigações da Contratante**

6.12.1. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.

6.12.2. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

6.12.3. Fornecer, aos profissionais da CONTRATADA, a credencial de acesso às dependências da CONTRATANTE, de uso obrigatório.

6.12.4. Disponibilizar ponto de rede e linha telefônica para a prestação dos serviços objeto do contrato a ser formalizado.

6.12.5. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

6.12.6. Avaliar o relatório mensal e estatístico dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.

6.12.7. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso aos equipamentos de propriedade da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.

6.12.8. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação, pela CONTRATADA, de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.

6.12.9. Realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.

6.12.10. Exigir da Contratada o cumprimento de todos os compromissos assumidos de acordo com este Termo de Referência e com a sua proposta.

6.12.11. Efetuar a fiscalização dos serviços, procedendo ao atesto da(s) fatura(s), com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.

6.12.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações exigidas.

6.12.13. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade constatada na prestação dos serviços.

6.12.14. Solicitar substituição do empregado que não estiver desempenhando suas atividades a contento.

## **6.13. Da Assunção dos Serviços**

6.13.1. A Assunção dos Serviços é o período pré-contratual durante o qual a CONTRATADA assimila as informações necessárias para elaboração do seu plano de operação, planejando a organização dos ambientes, equipamentos e equipes a serem utilizados para assumir os serviços objeto do contrato que se finda, preparando-se para o início efetivo da prestação dos serviços.

6.13.2. O período de Assunção dos Serviços será compreendido nos 30 (trinta) dias que antecedem o início de vigência contratual, sendo obrigatório e pré-contratual.

6.13.2.1. Neste período, deverá ser realizada uma reunião de *kick off* para apresentação do plano de operação.

6.13.3. Até o 20º (vigésimo) dia da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pela CONTRATANTE, podendo, a critério do CONTRATANTE ser designada nova data.

6.13.4. O período de Assunção dos Serviços poderá ser reduzido por solicitação da CONTRATADA, e aprovado pela CONTRATANTE, declarando formalmente que a CONTRATADA está plenamente apta à execução dos serviços.

6.13.5. O encerramento do período de Assunção dos Serviços será registrado por escrito pela CONTRATANTE.

6.13.6. Todo recurso e esforço necessários para a Assunção dos Serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

6.13.7. Não será devido qualquer valor à CONTRATADA pelos serviços desenvolvidos durante o período de Assunção dos Serviços, sendo sua obrigação desenvolvê-los de forma a que possa iniciar a execução do contrato.

## **6.14. Da Transferência de Conhecimento**

6.14.1. A transferência de conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela CONTRATADA à CONTRATANTE de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela CONTRATADA, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

6.14.2. Mensalmente serão realizadas Reuniões de controle, momento em que serão avaliadas as propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como a outras informações pertinentes à execução dos serviços.

6.14.3. Todo recurso e esforço necessários para a Transferência de Conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

## **6.15. Da Transição Contratual**

6.15.1. A Transição Contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, **45 (quarenta e cinco) dias** antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato.

6.15.2. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

6.15.3. Caso ocorra nova licitação pela CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

6.15.4. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, em até **60 (sessenta) dias** antes do prazo previsto para a extinção do contrato ou a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE.

6.15.5. Todo recurso e esforço necessários para a Transição Contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

## **6.16. Dos Acréscimos e Supressões Contratuais**

6.16.1. Nos termos do artigo 125 da Lei nº 14.133/2021, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.16.1.1. O simples aumento ou diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI atendidas pela CONTRATADA não será aceito como motivação para eventual acréscimo ou supressão contratual, devendo ser considerados em conjunto, no mínimo, todos os demais quesitos que eventualmente interferem no preço e outros quesitos que porventura possam influenciar no esforço necessário para prestação dos serviços, devidamente demonstrados pela CONTRATADA e aceitos pela CONTRATANTE.

## **6.17. Da Rescisão Contratual**

6.17.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir unilateralmente o contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas no art. 137, incisos I a IX da Lei nº 14.133/2021.

6.17.2. A CONTRATADA terá direito à extinção do contrato nas hipóteses previstas nos incisos I a V do parágrafo segundo do artigo 137, observadas as disposições constantes no parágrafo terceiro do referido artigo.

6.17.3. O contrato poderá, ainda, ser rescindido por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no art. 138, incisos II e III, da Lei n. 14.133/2021.

## **6.18. Das Vedações**

6.18.1. Considerando que é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que incorra nas vedações contidas no art. 3º da Resolução 7/2005 e art. 4º da Resolução 156/2012, ambas do Conselho Nacional de Justiça, nos termos do contrato a ser firmado, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar declaração expressa, em que conste:

6.18.1.2. Que não possui 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, ou de juízes vinculados à CONTRATANTE.

6.18.1.3. Que não tem entre seus empregados, colocados à disposição da CONTRATANTE, para o exercício de função de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução 156/2012- Conselho Nacional de Justiça.

6.18.1.4. Revelar, sob qualquer circunstância, quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.

6.18.1.5. Retirar, sob qualquer circunstância e independentemente da mídia ou dispositivo utilizado, dados ou informações das dependências da CONTRATANTE ou facilitar a sua retirada, sem anuência prévia e escrita da CONTRATANTE, mesmo após o término da vigência do contrato.

6.18.1.6. Subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto da contratação, exceto quanto à possibilidade prevista no subitem 4.3.1, relativamente aos casos de substituição temporária (férias e afastamentos) mediante prévia solicitação da CONTRATADA e autorização pela CONTRATANTE.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

### **7.1. Do Pagamento dos Serviços**

7.1.1. Cada faturamento deverá referir-se ao período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, à exceção do primeiro e do último faturamento, que deverão se referir, respectivamente, ao período compreendido entre o encerramento da Assunção dos Serviços, item 6.13, e o último dia do mês e ao período compreendido entre o primeiro dia do mês e o encerramento do contrato.

7.1.2. O pagamento será efetuado mensalmente devendo constar do faturamento os serviços aceitos pela CONTRATANTE no mês de referência do faturamento.

7.1.3. Deverá constar da Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com a CONTRATANTE e período de referência.

7.1.4. A presente contratação prevê a realização de Reuniões de Acompanhamento Mensais, realizadas com representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, objetivando avaliação dos serviços prestados e o atendimento dos níveis de serviço – SLA.

7.1.4.1. Nesta reunião será verificado o atendimento ao indicador de nível de serviço nº12, que apura ocorrências passíveis de glosa por falta ou atraso no atendimento imediato e presencial às solicitações de TIC priorizadas pela CONTRATANTE. O registro das ocorrências deverá constar da Ata de reunião da referida reunião.

7.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

7.1.5.1. Relatório contendo o detalhamento dos serviços executados.

7.1.5.2. Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido por meio da solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM).

7.1.5.3. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA em reunião a ser agendada após assinatura do contrato e ajustados sempre que necessário.

7.1.6. O atesto do documento de cobrança ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do documento pela CONTRATANTE.

7.1.6.1. O pagamento será efetivado pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, contados do atesto do respectivo documento de cobrança.

7.1.7. Havendo incorreções no documento de cobrança ou na documentação que deve acompanhar o faturamento ou quaisquer outras circunstâncias que desaprovem a liquidação da despesa, o pagamento será susado e os documentos serão devolvidos à CONTRATADA, acompanhados das razões da devolução, para as devidas medidas saneadoras pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

7.1.8. O pagamento será realizado após serem descontadas eventuais glosas, multas e quaisquer outros abatimentos previstos e, não sendo possível, recairão sobre o faturamento do mês subsequente.

7.1.9. Por ocasião do pagamento serão conferidos os documentos da CONTRATADA relativos às obrigações sociais (CND - Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União – RFB/PGFN; CRF - Certificado de Regularidade com o FGTS, e CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas), que demonstrem a situação regular da empresa no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei. A validade desta documentação poderá ainda ser verificada por intermédio de consulta on line ao SICAF.

## **7.2. Do Reajuste de Preço**

7.2.1. Os preços do contrato poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data-base da proposta, nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021. É nula de pleno direito qualquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

7.2.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do ICTI – Índice de Custos de

Tecnologia da Informação, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ou, na hipótese de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo.

7.2.3. Caberá à CONTRATADA solicitar o reajustamento dos preços, bem como apresentar documentação comprobatória da memória de cálculo da variação do índice.

7.2.4. As alterações decorrentes de reajustamentos serão formalizadas mediante Termo de Apostilamento.

7.2.5. Para fins de concessão do reajuste poderão ser realizadas diligências visando a comparar o valor de reajuste solicitado com:

7.2.5.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública.

7.2.5.2. A disponibilidade orçamentária da CONTRATANTE.

### **7.3. Do Reequilíbrio Econômico**

7.3.1. Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, II, “d” da Lei nº 14.133/2021.

7.3.1.1. Nos termos Parágrafo Único do art. 131 da Lei nº 14.133/2021: “O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, nos termos do art. 107 desta Lei.”

### **7.4. Da Formação de Preços**

7.4.1. A LICITANTE deverá observar para definição do valor mensal fixo a ser ofertado o cenário da CONTRATANTE, entre outros aspectos de seu interesse que possam influenciar o preço a ser praticado:

7.4.1.1. A quantidade de usuários internos de TIC da CONTRATANTE composta por desembargadores, magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, encontra-se discriminada no Cenário, conforme - Anexo IV.

7.4.1.2. As circunstâncias em que podem ser convocados juízes e servidores de outras seções e subseções judiciárias para atuação no Tribunal ou na Seção Judiciária, a critério da CONTRATANTE.

7.4.2. As quantidades e tipos de equipamentos de microinformática - Anexo IV.

7.4.3. A quantidade de solicitações de serviços de TI - Anexo IV, observando a complexidade, criticidade, prazos e níveis de serviços das atividades a serem desempenhadas.

7.4.3.1. As quantidades apresentadas devem ser consideradas como estimativa das quantidades que deverão ser atendidas, não constituindo quantidade máxima de serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

7.4.3.2. As quantidades apresentadas não podem ser utilizadas como justificativa pela CONTRATADA para eventual alegação de prejuízo em razão de expectativa não satisfeita.

7.4.3.3. A LICITANTE deve realizar seus próprios estudos e estimativas quanto às quantidades esperadas de serviços de TIC a serem demandados em um ambiente corporativo conforme descrito neste termo, de acordo com a sua eficiência e os seus procedimentos, técnicas, automações e estratégias.

7.4.4. Os Níveis de Serviços definidos no item 5.1.5 deste Termo de Referência.

7.4.5. O Ambiente Tecnológico descrito no Anexo III.

7.4.6. A LICITANTE deverá atender a todos os Perfis exigidos dos seus profissionais, observando a equipe mínima definida no Anexo I, bem como o salário referencial mínimo dos

profissionais, conforme definido no subitem 5.1.6.5

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO

8.1.2. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei nº 8.248, 23 de outubro de 1991, regulamentada pelo art. 5º do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, aos bens e serviços a seguir relacionados, na seguinte ordem:

8.1.2.1. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

8.1.2.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

8.1.2.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

8.1.3. Se houver indícios da inexequibilidade da proposta ou em caso de necessidade de esclarecimentos adicionais, poderá ser efetuada diligência para fins de comprovação de sua exequibilidade.

8.1.4. Deverá ser apresentada, obrigatoriamente, a planilha de custos e formação de preços comprovando os cálculos efetuados para se chegar ao valor final total apresentado na proposta, conforme os modelos Anexo VIII.

8.1.5. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do Edital respectivo, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

### **8.2. Exigências de Habilitação**

#### **8.2.1. Habilitação Jurídica**

8.2.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.2.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.2.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.2.1.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede;

8.2.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.2.1.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato

constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.2.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### **8.2.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**

8.2.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.2.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

8.2.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.2.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

8.2.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal e/ou Estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

8.2.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal e/ou Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

8.2.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estaduais e/ou Municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.2.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **8.3. Qualificação Econômico-Financeira**

8.3.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ou de sociedade simples;

8.3.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

8.3.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

8.3.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será

exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

#### **8.4. Habilitação técnica.**

8.4.1. Para fins de habilitação técnica a LICITANTE deverá apresentar pelo menos um:

8.4.1.1. Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para pelo menos 1.500 (um mil e quinhentos) usuários de tecnologia da informação, por período não inferior a 3 (três) anos.

8.4.1.2. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte presencial a usuários de tecnologia da informação, em ambientes com pelo menos 1.500 (um mil e quinhentos) estações de trabalho, por período não inferior a 3 (três) anos.

8.4.1.3. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços a usuários de tecnologia da informação, totalizando, pelo menos, 30.000 (trinta mil) solicitações atendidas anualmente, por período não inferior a 3 (três) anos.

8.4.1.4. As exigências acima se justificam por refletirem os critérios técnicos preponderantes e de maior relevância para a prestação dos serviços de que trata este termo.

8.4.1.5. Os atestados devem ser apresentados em nome da LICITANTE, que deverá disponibilizar, quando solicitada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, com indicação dos seus números e vigência, podendo ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência.

8.4.1.6. Cada atestado deve conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do emissor e da LICITANTE, as características dos serviços realizados e os dados do responsável pela emissão do Certificado.

8.4.1.7. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

8.4.1.8. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.4.1.9. As quantidades mínimas exigidas para comprovar a capacidade técnica das licitantes correspondem a cerca de 50% das quantidades constantes do Cenário do Anexo II.

#### **9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

9.1. Nos termos dos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, e em caso de descumprimento das obrigações previstas neste termo, a CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções:

a) Advertência.

b) Multa.

c) Impedimento de licitar e contratar com a Justiça Federal da 6ª Região pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

9.1.1. As sanções previstas nos subitens “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas juntamente com a prevista no subitem “b”.

9.2. O atraso injustificado na execução do objeto desta contratação ou qualquer outra infração contratual, com exceção das previstas nos subitens 9.3, 9.4, 9.5 e 9.6 deste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia ou hora de atraso, conforme critério de prazo estabelecido, calculada sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 10 (dez) horas, para os prazos em horas, e 10 (dez) dias para os prazos em dias. Após esses prazos, a multa por hora ou dia passa a ser de 1% (um por cento), até o limite de 8% (oito por cento).

9.3. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Assunção dos Serviços, estabelecidas no item 6.13 deste Termo, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo do início efetivo da prestação dos serviços.

9.4. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento, estabelecidas no item 6.14 deste Termo, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato.

9.5. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transição Contratual, estabelecidas no item 6.15 deste Termo, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato.

9.6. Havendo reiterada reincidência de infrações pela CONTRATADA, de modo sucessivo ou não, ao longo da vigência do contrato, a CONTRATANTE avaliará a opção de rescisão do contrato, com as cominações legais cabíveis.

9.7. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, a CONTRATANTE, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a CONTRATADA, hipótese que fará incidir a sanção prevista no subitem 9.2.

9.8. Caso a CONTRATADA não possa cumprir os prazos estabelecidos, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições da Contratação, e de impedimento de execução do Contrato por fato ou ato de terceiros reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

9.8.1. A solicitação de prorrogação deverá ser encaminhada ao gestor do Contrato, até a data do vencimento do prazo inicialmente estipulado, ficando a critério da CONTRATANTE a sua aceitação.

9.8.2. O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas no instrumento contratual.

9.9. Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá a CONTRATANTE, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista no subitem 9.2.

9.10. A inexecução total ou parcial do contrato, por parte da CONTRATADA, poderá ensejar a rescisão contratual, com cancelamento do saldo de empenho e a aplicação da multa no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato ou sobre a parte não entregue ou não executada.

9.11. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas nesta Contratação será precedida de regular processo administrativo, onde se garantirá o contraditório e a ampla defesa.

9.12. A CONTRATANTE promoverá o registro, no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

## **10. DA PROTEÇÃO DE DADOS**

10.1. Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) – LGPD, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso mercê da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados.

10.2. A contratada obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD), da Resolução/ CNJ 363/2021 e da Lei 12.527/2011.

10.2.1. Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

10.3. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei 13.709/2018 (LGPD), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.

10.3.1. Para os fins de publicidade e transparência ativa sobre as contratações da Seccional, adota-se o entendimento do Parecer n. 00295/2020/CONJUR-CGU/CGU/AGU ([Parecer\\_295\\_2020\\_CONJUR\\_CGU\\_CGU\\_AGU.pdf](#)), segundo o qual tratamento de dados na contratação de microempreendedor individual (MEI) contempla a divulgação de nome da pessoa física e do CPF, por serem dados que compõem, obrigatoriamente, a identificação empresarial.

10.4. É vedado, na execução do ajuste, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso prepostos, empregados ou colaboradores direta ou indiretamente envolvidos na realização de serviços, produção ou fornecimento de bens. Para tanto, devem ser observados as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação da Lei 13.709/2018 (LGPD) e do parágrafo único do art. 26 da Lei 12.527/2011.

10.5. Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação à legislação de proteção de dados pessoais ou de indevido acesso a informações sigilosas ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD) e da Lei 12.527/2011.

10.6. Extinto o ajuste ou alcançado o objeto que encerre o tratamento de dados, estes serão eliminados, inclusive toda e qualquer cópia deles porventura existente, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as hipóteses previstas no art. 16 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

10.7. Até a superveniência de regramento próprio, a atuação do TRF6 em relação aos dados pessoais dos contratados será regida pela Política de Proteção de Dados Pessoais – PPDP da Justiça Federal da 1ª Região, nos termos da Resolução PRESI 49/2021 ([TRF1 - Resolução institui a Política de Proteção de Dados Pessoais \(PPDP\) a ser adotada pela Justiça Federal da 1ª Região](#)), notadamente pelos Art. 3º, 10, 11, 13 e 17, sem prejuízo da transparência ativa imposta pela legislação vigente:

“Art. 3º A PPDP se aplica a qualquer operação de tratamento de dados pessoais realizada pela Justiça Federal da 1ª Região, por meio do relacionamento com os usuários de serviços jurisdicionais e com os magistrados, servidores, colaboradores, fornecedores e terceiros, que fazem referência aos dados pessoais custodiados dessas relações.

Art. 10. Em atendimento a suas competências legais, a Justiça Federal da 1ª Região poderá, no estrito limite das atividades jurisdicionais, tratar dados pessoais com dispensa de obtenção de consentimento pelos respectivos titulares.

Parágrafo único. Eventuais atividades que transcendam o escopo da função jurisdicional estarão sujeitas à obtenção de consentimento dos interessados.

Art. 11. A Justiça Federal da 1ª Região deve manter contratações com terceiros para o fornecimento de produtos ou a prestação de serviços necessários a suas

operações. Esses contratos poderão, conforme o caso, sem prejuízo da transparência ativa imposta pela legislação vigente, importar em disciplina própria de proteção de dados pessoais, a qual deverá estar disponível a ser consultada pelos interessados.

Art. 13. A responsabilidade da Justiça Federal da 1ª Região pelo tratamento de dados pessoais se sujeita aos normativos de proteção de dados vigentes, além do dever de empregar boas práticas de governança e segurança.

Art. 17. O uso compartilhado de dados será realizado no cumprimento de suas obrigações legais ou regulatórias, com organizações públicas ou privadas, de acordo com a finalidade admitida na legislação pertinente, resguardados os princípios de proteção de dados pessoais."

## 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo mensal estimado da prestação dos serviços objeto deste documento é de **R\$ 344.636,87** (trezentos e quarenta e quatro mil, seiscentos e trinta e seis reais e oitenta e sete centavos), conforme pesquisa de preços realizada e juntada aos autos do processo eletrônico correspondente, considerando o menor valor calculado pela Equipe de Planejamento da Contratação conforme o Mapa de Pesquisa de Preços juntado aos autos do processo respectivo.

11.1.1. A execução dos serviços estará limitada à dotação orçamentária disponível e empenhada.

11.1.2. Planilha de valor do salário referencial mínimo unitário das categorias, utilizando a média salarial pesquisada e a aplicação do Fator-k de 2,65:

CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	SALÁRIO REFERENCIAL MÍNIMO POR EMPREGADO - R\$
Atendente N1	40h	2.507,29
Atendente N2	40h	3.283,29
Analista de base de Conhecimento	40h	3.823,26
Supervisor	40h	4.685,06

11.1.3. Em observância ao disposto no artigo 20 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, os serviços em questão não constam nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas - PMC-TIC da Secretaria de Governo Digital/ME.

11.2. Valor estimado para 05 (cinco) anos: R\$ 21.068.377,80 (vinte e um milhões, sessenta e oito mil, trezentos e setenta e sete reais e oitenta centavos), conforme demonstrado no quadro abaixo:

ITEM	Descrição do serviço	CATSER	Unidade	Meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual	Valor Total 60 Meses (5 anos)
------	----------------------	--------	---------	-------	-----------------------	----------------------	-------------------------------

1	Prestação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários de TIC do TRF6 (Sede e 26 Subseções), compreendendo os atendimentos de primeiro e segundo níveis, nas formas remota e presencial, e o Serviço de base de Conhecimento.	26980	Valor fixo mensal	60 (5 anos)	R\$ 344.636,87	R\$ 4.135.642,44	R\$ 20.678.212,20
---	--	-------	-------------------	-------------	-------------------	---------------------	----------------------

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. Para se dar cumprimento ao artigo 6º, XXIII, "j", da lei 14133/21, a declaração orçamentária da SEORC, a ser feita posteriormente, será parte integrante deste TR, sendo a ele anexada para todos os fins.

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.

13.1. Fica facultado à CONTRATANTE enviar qualquer correspondência, comunicação, informação, notificação, documento, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI por ele utilizado ou por e-mail informado pela CONTRATADA e registrado no contrato ou outro que o substitua, comunicada a substituição prévia e formalmente pela CONTRATADA.

13.2. A CONTRATADA responsabiliza-se pela manutenção e acompanhamento do e-mail informado, assumindo quaisquer ônus decorrentes do não recebimento de mensagens eletrônicas enviadas por esse canal de comunicação.

## 14. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela PORTARIA TRF6\_SULIC\_2/2003, id. 0222854, de 28/02/2023.

<p><i>(verificar assinatura digital)</i></p> <p><b>Integrante Demandante</b></p> <p>Nome: Giselle Caldeira de Castro Silva</p> <p>Cargo: Diretora da Subsecretaria de Governança e Relacionamento - SUGOR</p> <p>Matrícula: TR56</p>	<p><i>(verificar assinatura digital)</i></p> <p><b>Integrante Técnico</b></p> <p>Nome: Airton Carvalho de Lima Júnior</p> <p>Cargo: Supervisor da Seção de Atendimento Especializado</p> <p>Matrícula: TR64</p>	<p><i>(verificar assinatura digital)</i></p> <p><b>Integrante Administrativo</b></p> <p>Nome: Tiago Guerra Oliveira</p> <p>Cargo: Assessor Técnico I da SULIC</p> <p>Matrícula: TR310</p>
--	---	---

**ANEXOS:**

- I - Equipe mínima
- II - Qualificação mínima
- III - Ambiente Tecnológico
- IV - Cenários da Contratante
- V - Declaração de não nepotismo
- VI - Termo de compromisso de manutenção de sigilo
- VII - Declaração individual de ciência do termo de compromisso de manutenção de sigilo
- VIII - Planilhas de formação de preços - modelos



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Guerra Oliveira, Analista Judiciário**, em 25/10/2023, às 16:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Airton Carvalho de Lima Junior, Técnico Judiciário**, em 25/10/2023, às 16:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Giselle Caldeira de Castro Silva, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 25/10/2023, às 16:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0510744** e o código CRC **84026422**.