



TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação licenças da plataforma Jira para gerenciamento de serviços (Jira Service Management) e projetos (Jira Software) de TI 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. O(s) serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, por possuírem padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por este termo, por meio de especificações usuais do mercado.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 5 anos contados do Termo de Recebimento Definitivo das licenças, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3.1. 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.
- 1.3.2. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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 fornecer as ferramentas necessárias ao adequado gerenciamento dos serviços de TI fornecidos aos desembargadores, magistrados, servidores, estagiários e terceirizados que atuam no Tribunal, na Seção Judiciária e Subseções Judiciárias vinculadas, bem como o gerenciamento de projetos e tarefas padronizadas (como auditorias, por exemplo).
- 2.2. A contratação tem como fundamento a criação do TRF-6 e o respectivo aumento de escopo e complexidade dos serviços, sistemas, projetos e atividades da área de Tecnologia da Informação. Para tal, é necessário equipar-se com ferramentas adequadas, visto que as soluções atuais já não mais atendem os requisitos exigidos e detalhados no Estudo Técnico Preliminar (0319751).
- 2.3 A contratação visa a substituição da atual ferramenta de gerenciamento dos serviços de TI, fornecida ainda pelo TRF1, cujo contrato de sustentação e suporte encontra-se descontinuado, que não permite a customização do software para as necessidades do TRF6.

2.4. Da Fundamentação Legal

- 2.4.1. Lei nº 14.133/2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 2.4.2. Decreto nº 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação.
- 2.4.3. 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.
- 2.4.4. Resolução CNJ 370/2021 - Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD para o período de 2021 - 2026.
- 2.4.5. Lei Complementar nº 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

2.5. Do Alinhamento Estratégico

- 2.5.1. A contratação objeto deste termo encontra-se alinhada com o(a):
- 2.5.2. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD): [Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021](#)
- 2.5.3. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2021/2026: [Resolução n. 685/2020-CJF, de 15/12/2020](#).

Macrodesafio do Poder Judiciário (ANEXO I da Resolução CJF n. 685, de 15 de dezembro de 2020 - PETI-JF 2021-2026)

FORTALECIMENTO DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC E DE PROTEÇÃO DE DADOS.

Objetivos estratégicos da Justiça Federal (ANEXO I da Resolução CJF n. 685, de 15 de dezembro de 2020 - PETI-JF 2021-2026)

1. Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal.

Indicadores	Meta
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. Aperfeiçoar a governança de TI na Justiça Federal.

Indicadores	Meta
3 - Índice de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - iGovTIC-JUD.	3 - Atingir, em 2022, o índice mínimo de 0,7, em 2024, o índice mínimo de 0,75 e, em 2026, o índice mínimo de 0,8.

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

3.1. Este Termo de Referência tem como objeto principal a contratação de licenças do Jira Service Management Premium Cloud e do Jira Software Premium Cloud para prover o Tribunal Regional Federal da 6ª Região de ferramentas adequadas aos requisitos detalhados no ETP (0319751), para o gerenciamento de serviços e projetos de TI. A escolha desta solução e a análise de outros possíveis cenários estão detalhadas no item "3 - ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS" do ETP (0319751).

3.2. A solução compreende (detalhes nos itens 2.1 e 2.2 do ETP0319751):

3.2.1. Subscrição mensal de licenças do Jira Service Management Cloud.

3.2.2. Subscrição mensal de licenças do Jira Software Cloud.

3.2.3. Suporte técnico.

3.2.4. Instalação, configuração, parametrização, treinamentos e serviços técnicos/customizações.

3.3. A modalidade da subscrição das licenças foi a SaaS (Software as a Service) em nuvem, embasada tanto na tendência de mercado quanto na recomendação da norma [Resolução CNJ 370/2021](#):

"Art. 35. Recomenda-se utilizar serviços em nuvem que simplificam a estrutura física, viabilizam a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário."

3.3.1. Benefícios da modalidade cloud:

- Reduzir o impacto da implantação da ferramenta sobre a infraestrutura de TI do TRF6, conforme cenário de escassez reportado por meio dos autos 0000724-85.2022.4.06.8000
- Manutenção e monitoramento da infraestrutura sob responsabilidade do fornecedor, que deve atender aos SLAs acordados.
- Liberação de mão de obra de servidores para atividades gerenciais e estratégicas.
- Backups e disaster recovery sob responsabilidade do fornecedor, garantido em contrato.
- Em caso de indisponibilidade da rede interna do Tribunal, os servidores podem acessar a solução de qualquer localidade, utilizando qualquer rede internet (exemplo: teletrabalho, rede móvel do celular, etc.).

- Disponibilidade da solução garantida de 99,9%.
- Redução de gastos com aquisição de servidores, storages, backup, entre outros ativos de infra.

3.4. Abaixo, é detalhada a demanda dos serviços necessários:

3.4.1. Ferramenta para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI

3.4.1.1. Quantidade de licenças para Gerenciamento de Serviços

O quantitativo abaixo foi calculado considerando a necessidade de uma licença para cada usuário com funções de administrar, gerenciar, manter e/ou atender solicitações de usuários clientes.

A ferramenta deve suportar uma quantidade ilimitada de usuários clientes, por este motivo não foi necessário o respectivo cálculo.

Entende-se usuário cliente qualquer usuário, seja interno ou externo à estrutura do Tribunal, que tenha acesso ao sistema para gerar solicitações de suporte ou atendimento.

Tabela 1 - Quantidade de licenças necessárias - gerenciamento de serviços

Grupo	Usuários	Obs
SECTI/TRF6 (servidores)	65	-
Suporte Usuários de TI (Contrato)	55	Estamos considerando 49 licenças (quantidade mínima exigida de atendentes), mais 6 licenças extras caso a Contratada do Service Desk aumente a equipe.
Suporte de Infraestrutura (Contrato)	30	-
Apoio à Gestão e Governança (Contrato)	5	-
Extra, sob demanda	25	Em caso de necessidade posterior, para atendimento a outros setores do TRF6
Total		180

De acordo com as informações acima, serão necessárias **180** licenças para a Ferramenta de ITSM, sendo **25** sob demanda.

3.4.1.2. Quantidade de licenças para Gerenciamento de Projetos

O quantitativo abaixo foi calculado considerando a necessidade de uma licença para cada usuário com funções de gerenciar ou acompanhar projetos (criar, editar, excluir projetos, tarefas, relatórios, dashboards, etc.).

A ferramenta deve suportar uma quantidade ilimitada de usuários clientes, por este motivo não foi necessário o respectivo cálculo.

Entende-se usuário cliente qualquer usuário, seja interno ou externo à estrutura do Tribunal, que tenha acesso ao sistema para gerar solicitações de suporte ou atendimento.

Tabela 2 - Quantidade de licenças necessárias - gerenciamento de projetos

Grupo	Usuários	Obs
SECTI/TRF6 (servidores)	65	Atendimento da equipe da SECTI.
Outros departamentos, conforme informação	50	Atendimento a outros setores do TRF6.
Extra, sob demanda	25	Atendimento sob demanda.

De acordo com as informações acima, serão necessárias 140 licenças para Gestão de Projetos, sendo 25 sob demanda.

3.4.2. Serviço técnico especializado de implantação da ferramenta, treinamento, serviço técnico/customizações e suportes.

3.4.2.1. Além da aquisição de licenças na quantidade detalhada nas tabelas 1 e 2 acima, será necessária a aquisição de **1 (um)** serviço técnico especializado que contemple as seguintes entregas:

3.4.2.1.1. Implantação da Ferramenta, que compreende as seguintes macroatividades:

- Instalação da solução;
- Configuração da solução para atender aos requisitos dos itens 4.5, 4.6 e 4.7 (Requisitos de Negócio, de Tecnologia e Gerais);
- Criação dos processos de suporte/fluxos de trabalhos de acordo com a realidade do TRF-6;
- Migração da base de dados da ferramenta anterior (IBM Control Desk), caso necessário.

3.4.2.1.2. Treinamentos:

- Treinamento para Operação da Solução: 3 turmas, com duração mínima de 8 horas cada.
- Treinamento para Administração da Solução: 1 turma, com duração mínima de 8 horas.
- Workshop para usuários finais: 3 turmas, com duração mínima de 4 horas cada.

Todos os treinamentos deverão ser oferecidos via Microsoft Teams, gravados e distribuídos para posterior compartilhamento entre usuários internos e externos do Tribunal. As gravações deverão ser fornecidas em arquivos em formatos padrão utilizados para vídeos.

O treinamento para Administração da ferramenta deve incluir o tópico de customização da ferramenta.

Os treinamentos de 8h (ou mais a critério da contratada) devem ser divididos em iguais períodos (dias). Exemplo: Se o treinamento for de 8h, deverá ser realizado em dois dias, com 4 horas cada.

3.4.2.1.3. Serviço Técnico/Customização:

Durante a vigência do contrato, o Tribunal poderá solicitar via ordem de serviço, sob demanda, serviços técnicos especializados ou customizações que possam contemplar processos não previstos no escopo inicial, orientações técnicas, integrações, melhorias, novas funcionalidades, entre outros. Essa entrega será realizada apenas sob demanda, com base em um banco de horas contido no serviço a ser adquirido.

Para cada customização, deve ser entregue um relatório detalhando as etapas da customização para transferência de conhecimento à contratante.

3.4.2.1.4. Suporte Técnico:

O Suporte Técnico e subscrição das licenças deve considerar os meses de vigência contratual. Deverão ser fornecidos os seguintes serviços:

- Garantia e atualização das licenças para as versões mais atuais;
- Suporte técnico;
- Suporte às cópias de segurança e processo de recovery.

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, quando aplicável.

4.1.3. 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.

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

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

4.1.6. 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.

4.1.7. 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.

4.1.8. 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, Enegy Star.

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

4.1.10. 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.

4.1.11. 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. Subcontratação

4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Requisitos do Negócio

A solução a ser contratada deve, obrigatoriamente, atender às principais necessidades relacionadas ao gerenciamento de serviços e projetos de TI do Tribunal Regional Federal da 6ª Região, oferecendo as seguintes funcionalidades:

- Central de Serviços
- Gerenciamento de Requisição de Serviços
- Gerenciamento de SLAs (Níveis de Serviço)
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Configuração (CMDB)
- Gerenciamento de Ativos (Asset Management)
- Gerenciamento de Base de Conhecimento
- Portal de Serviços e Autoatendimento
- Gestão de Projetos Waterfall (Cascata/Linear)
- Gráficos de Gantt
- Gestão de Projetos Agile (Scrum)
- Quadros Kanban
- Relatórios pré-configurados e customizáveis
- Controle de dependência entre tarefas e entre projetos
- Fluxos de trabalho customizáveis para a gestão do projeto
- Visão do projeto em Roadmaps
- Arquivamento de projetos

A seguir, são descritos os requisitos funcionais a serem atendidos:

4.3.1. Disponibilizar portal web que possibilite:

4.3.1.1 usuários solicitarem serviços de TI através de catálogo de serviços,

4.3.1.2 Autoatendimento, onde é possível acessar artigos da base de conhecimento, com base em problemas cadastrados, e FAQs.

4.3.1.3 Consultar andamento, atualizar informações e fechar solicitações.

4.3.1.4 Acesso a funcionalidades de acordo com o perfil de acesso (usuários, agentes de atendimento, administradores, etc.)

4.3.1.5 Customização do portal web, adaptação de design, campos e formulários.

4.3.2. Interface amigável e intuitiva tanto para usuários quanto agentes e administradores.

4.3.3. Interface de acesso, portal de atendimento e demais telas em idioma português (brasileiro), inclusive relatórios e dashboards.

4.3.4. Configurações de moeda devem suportar o Real Brasileiro.

4.3.5. Permitir definição de perfis: usuário, administrador de sistema, analista N1, analista N2, com níveis de autorização distintos.

4.3.6. Permitir permissões em nível de funcionalidades para equipes e usuários (exemplo: um grupo pode abrir um chamado, mas não fechá-lo).

4.3.7. Deve possuir recurso logs e trilha de auditoria, identificando usuários, operações e timestamps.

4.3.8. Exportação de dados para, no mínimo, os formatos CSV, XSLX e PDF.

4.3.9. Permitir impressão de dados (relatórios, consultas, etc)

4.3.10. Permitir quantidade ilimitada de anexos em registros de trabalho (incidentes, problemas, etc).

4.3.11. Desenvolvimento de formulários sem necessidade de programação.

4.3.12. Envio de emails para notificações sobre requisições (abertura, atualizações e encerramento).

- 4.3.13. Permitir consultas pelos usuários aos registros do sistema (catálogos de serviços, histórico de incidentes, bases de conhecimento, etc.) e ordenação/filtro dos registros.
- 4.3.14. Relatórios e métricas pré-definidas e também customizáveis de acordo com as necessidades do Tribunal.
- 4.3.15. Portal de autoatendimento com base em questões/problemas conhecidos e artigos de conhecimento.
- 4.3.16. Criação de fluxos de trabalho/aprovações com base no tipo de mudança.
- 4.3.17. Possuir certificação PinkVERIFY ITIL 4 para, no mínimo, os processos abaixo:
- 4.3.17.1. Gerenciamento de Requisições de Serviços (SRM)
- 4.3.17.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços (SCM)
- 4.3.17.3. Gerenciamento de Incidentes (IM)
- 4.3.17.4. Gerenciamento de Conhecimento (KM)
- 4.3.17.5. Gerenciamento de Configuração (SCM)
- 4.3.17.6. Gerenciamento de Ativos de TI (IAM)
- 4.3.17.7. Gerenciamento de Mudanças (CE)
- 4.3.17.8. A exigência da certificação PinkVerify deve-se à necessidade de garantir que a ferramenta fornecida esteja em conformidade com o padrão ITIL. Este tipo de exigência já foi validada pelo TCU, conforme Acórdão nº 144/2008 TCU: **"...é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI."**
- 4.3.18. Possibilitar a utilização e/ou criação dos seguintes relatórios:
- 4.3.18.1. Carga de trabalho dos agentes (workload): número de requisições para cada agente.
- 4.3.18.2. Satisfação dos usuários.
- 4.3.18.3. Utilidade da base de conhecimento: número de vezes que os usuários viram um artigo da base de conhecimento e marcaram como útil (curtir).
- 4.3.18.4. Requisições resolvidas.
- 4.3.18.5. Requisições criadas x resolvidas.
- 4.3.18.6. Tempo para resolução, tanto por tipo quanto prioridade de requisições.
- 4.3.18.7. SLA atendido x perdido.
- 4.3.18.8. Incidentes por prioridade.
- 4.3.18.9. Taxa de sucesso de SLA.
- 4.3.18.10. Tipos de requisições de serviço solicitadas.
- 4.3.18.11. Problemas por prioridade.
- 4.3.18.12. Mudanças por tipo (padrão, normal e emergencial).
- 4.3.18.13. Tempo para aprovar mudanças.
- 4.3.19. Possibilitar criar outros relatórios, com base em métricas existentes na ferramenta.
- 4.3.20. Possuir portal customizável para acesso ao catálogo de serviços.
- 4.3.21. Permitir a criação e manutenção/atualização do catálogo de serviços.
- 4.3.22. Permitir relacionar os serviços do catálogo com os respectivos SLA's (*Service Level Agreement*).
- 4.3.23. Permitir a priorização do serviço, atribuição a um agente responsável e o escalonamento do atendimento.
- 4.3.24. Possibilitar recurso para envio de mensagens, alertas e atualizações (no mínimo, por e-mail).
- 4.3.25. Central de Serviço:
- 4.3.25.1. Possuir um portal web de autoatendimento para os usuários pesquisarem por soluções para seus problemas e gerenciar suas solicitações (abertura, acompanhamento, atualização, fechamento e reabertura).
- 4.3.25.2. Possibilitar criar telas e formulários customizados.
- 4.3.25.3. Possuir painéis de indicadores de desempenho.
- 4.3.25.4. Permitir a identificação dos usuários solicitantes e classificação da prioridade de atendimento.
- 4.3.25.5. Permitir o controle do tempo para resolução do ticket com notificações e alertas.
- 4.3.25.6. Gerar automaticamente número de identificação único para qualquer item aberto no sistema.
- 4.3.25.7. Deverá fornecer autoatendimento para abertura de requisições.
- 4.3.25.8. Permitir que o usuário devolva a requisição em caso de insatisfação com o atendimento.
- 4.3.25.9. Permitir a rastreabilidade das requisições por filtros.
- 4.3.26. Gerenciamento de Requisições de Serviços:
- 4.3.26.1. Permitir a criação de requisições por meio do catálogo de serviços ou pela Central de Serviços.
- 4.3.26.2. Permitir a modificação, atualização e fechamento de requisições.
- 4.3.26.3. Fornecer funcionalidade de aprovações.
- 4.3.26.4. Possibilitar ao usuário o acompanhamento de sua requisição (ciclo de vida).

- 4.3.26.5. Enviar notificações aos interessados durante o andamento da requisição.
- 4.3.26.6. Permitir a criação de modelos de requisições.
- 4.3.26.7. Permitir gerenciar o ciclo de vida das requisições.
- 4.3.26.8. Permitir associar informações do módulo de CMDB (da mesma solução) às requisições requisições.
- 4.3.26.9. Permitir atribuição de indicadores de impacto, prioridade e urgência às requisições.
- 4.3.27. Gerenciamento de Nível de Serviço:
 - 4.3.27.1. Permitir a criação, manutenção e monitoramento de acordos de níveis de serviços distintos de acordo com as necessidades de atendimento (SLAs diferentes para cada equipe/contrato de suporte, por exemplo).
 - 4.3.27.2. Permitir escalar e notificar quando o SLA de uma requisição estiver próximo do vencimento.
 - 4.3.27.3. Permitir calcular o cumprimento de SLAs e o rendimento dos fornecedores.
 - 4.3.27.4. Permitir a definição e envio de alertas dos registros (de incidentes, problemas, mudanças, entre outros) estiverem próximos dos limites de SLA estabelecidos.
 - 4.3.27.5. Manter histórico dos SLAs.
 - 4.3.27.6. Criar indicadores de desempenho de SLAs.
 - 4.3.27.7. Permitir o monitoramento dos SLAs por períodos específicos e por mês calendário.
- 4.3.28. Gerenciamento de Incidentes:
 - 4.3.28.1. Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de incidentes.
 - 4.3.28.2. Permitir relacionar um incidente aos ICs (itens de configuração) cadastrados no sistema.
 - 4.3.28.3. Possuir, no mínimo, os campos de informações do incidente: Nome, Impacto, Prioridade e Urgência.
 - 4.3.28.4. Permitir consultas à base de conhecimento.
 - 4.3.28.5. Criar automaticamente a linha do tempo (ciclo de vida) do incidente.
 - 4.3.28.6. Permitir a criação de modelos de resposta a incidentes, com usuários específicos (atendentes, stakeholders, entre outros) a serem notificados.
 - 4.3.28.7. Permitir a associação de SLAs de acordo com os tipos de incidentes.
 - 4.3.28.8. Permitir notificação por mais de um canal de comunicação (email, SMS, push notification, etc.) aos usuários e equipe de suporte quando o incidente/problema for atualizado ou resolvido.
 - 4.3.28.9. Possuir recurso de pesquisa de satisfação.
 - 4.3.28.10. Permitir a interrupção e reinício de SLAs.
 - 4.3.28.11. Possuir relatórios de desempenho do atendimento de incidentes/problemas.
 - 4.3.28.12. Permitir o gerenciamento de categorias dos incidentes.
 - 4.3.28.13. Permitir o gerenciamento de prioridades para usuários considerados VIPs.
 - 4.3.28.14. Permitir a consulta de incidentes/problemas com base em campos específicos (ex: categorias, usuários, atendentes, etc.).
 - 4.3.28.15. Permitir anexos aos incidentes (imagens, documentos, etc.).
 - 4.3.28.16. Permitir a criação de modelos de incidentes pré-definidos.
 - 4.3.28.17. Permitir a criação de tarefas em um incidente, com o respectivo responsável.
- 4.3.29. Gerenciamento de Problemas:
 - 4.3.29.1. Permitir a criação de um problema a partir de um incidente.
 - 4.3.29.2. Permitir o envio de e-mail para o usuário e equipes de suporte quando o problema for aberto.
 - 4.3.29.3. Permitir associar prazos e SLAs com as categorias de problemas.
 - 4.3.29.4. Permitir escalar o problema após limites determinados terem sido ultrapassados.
 - 4.3.29.5. Permitir relacionar ou abrir uma Requisição de Mudança a partir de um problema.
 - 4.3.29.6. Permitir que novas informações incluídas no registro sejam enviadas por e-mail ao usuário e/ou agente de suporte.
 - 4.3.29.7. Possuir modelos pré-definidos e customizáveis de processo de gerenciamento de problema de acordo com as melhores práticas da metodologia ITIL.
 - 4.3.29.8. Possuir modelos pré-definidos e customizáveis para abertura de problemas.
 - 4.3.29.9. Permitir a criação de campos customizáveis para o preenchimento do formulário de abertura do problema.
 - 4.3.29.10. Permitir a associação de um problema a outros problemas existentes, incidentes, requisições de serviços e itens de configuração.
 - 4.3.29.11. Permitir a criação de tarefas em um problema.
 - 4.3.29.12. Permitir pesquisas na Base de Conhecimento.
- 4.3.30. Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TIC (SCM e IAM).
 - 4.3.30.1. Fornecer uma identificação única para cada Item de Configuração (IC).
 - 4.3.30.2. Permitir o registro, atualização, manutenção e exclusão dos ICs e seus respectivos atributos.
 - 4.3.30.3. Permitir a cópia de um IC e seus atributos para a geração de um novo IC, com identificação única.
 - 4.3.30.4. Possuir modelos pré-definidos e permitir a customização para ativos e fluxos de ciclo de vida de ativos, com base

nas melhores práticas ITIL.

4.3.30.5. Permitir a associação do tipo "pai-filho" ente os ICs.

4.3.30.6. Permitir o cadastro de estações de trabalho com parâmetros customizáveis (ex: IP, ativo ou inativo, tamanho do storage, memória RAM, patrimônio, etc.).

4.3.30.7. Permitir a consulta dos ICs e exportação de dados para relatórios.

4.3.30.8. Permitir a visualização de requisições, incidentes, problemas e mudanças relacionadas aos ativos.

4.3.30.9. Possibilitar o uso de componente de descoberta de ativos (Assets Discovery) para a descoberta automática de hardwares (servidores, switches, etc.) e softwares conectados à rede do Tribunal.

4.3.30.9.1. O componente de descoberta deve ser capaz de manter uma base de dados das informações dos ICs, ativos e respectivas interdependências.

4.3.30.10. Permitir a criação da linha de base (baseline) no CMDB.

4.3.30.11. Possibilitar a geração de relatórios de discovery dos itens de configuração (ICs).

4.3.31. Gerenciamento de Mudanças (CE):

4.3.31.1. Permitir que requisições de mudança sejam consultadas a partir de filtros como, no mínimo, data, status da mudança, IC, categoria e usuário criador.

4.3.31.2. Fornecer modelos pré-definidos e customizáveis de fluxos de trabalho para mudanças com base nas melhores práticas da metodologia ITIL.

4.3.31.3. Permitir a criação de modelos customizáveis de mudança (ex: campos de informações necessários, perguntas, riscos, impactos, etc.).

4.3.31.4. Fornecer calendário de mudanças com acesso aos usuários e equipes de suporte.

4.3.31.5. Permitir criar janelas de indisponibilidade para manutenção no calendário de mudanças.

4.3.31.6. Fornecer painel de visualização de requisições de mudança (ex: em andamento, relacionadas a um IC específico, etc.).

4.3.31.7. Permitir a configuração de envio de notificações relacionadas às mudanças via e-mail, SMS e push notification.

4.3.31.8. Permitir que o solicitante questione e/ou reabra a solicitação de mudança não aprovada.

4.3.31.9. Permitir a associação de um ou mais ICs afetados pela mudança na respectiva requisição.

4.3.31.10. Permitir a associação de um ou mais serviços afetados pela mudança na respectiva requisição.

4.3.31.11. Permitir a categorização da mudança por, no mínimo, urgência, prioridade e impacto.

4.3.31.12. Permitir associar SLAs às requisições de mudança.

4.3.31.13. Registrar os andamentos realizados na solicitação de mudança, contendo data, hora e usuário.

4.3.31.14. Permitir o controle/gerenciamento das aprovações das mudanças, com base em regras de negócio.

4.3.31.15. Identificar conflitos entre requisições de mudança que impactem o mesmo IC ou serviço.

4.3.32. Gerenciamento do Conhecimento (KM):

4.3.32.1. Fornecer base de conhecimento, permitindo aos usuários consultá-la de forma iterativa e intuitiva.

4.3.32.2. Permitir a criação, manutenção e remoção de informações e artigo, com base nas credenciais de acesso previamente definidas pelo administrador.

4.3.32.3. Permitir associar artigos de conhecimento a incidentes, problemas ou requisições de serviços.

4.3.32.4. Fornecer portal de autoatendimento ao usuário, com recomendações de artigos para solicitações mais comuns, possibilitando a auto resolução do chamado.

4.3.32.5. Permitir ao usuário pesquisar por possíveis soluções para problemas.

4.3.32.6. Permitir ao técnico encontrar soluções em scripts de atendimento com base no chamado aberto.

4.3.32.7. Possibilitar o uso de indicadores de desempenho da utilização da base de conhecimento.

4.3.32.8. Permitir a criação de fluxos de publicação/revisão de artigos.

4.3.32.9. Permitir a gestão de usuários e grupos com diferentes perfis de acesso à base de conhecimento.

4.3.32.10. Permitir o cadastro, alteração, revisão de público-alvo e a categorização dos artigos de conhecimento.

4.3.33. Gerenciamento de Projetos Waterfall e Agile: Fornecer funcionalidades capazes de gerenciar projetos seguindo as metodologias/princípios Waterfall (cascata, linear) e Agile (com épicas, histórias, tarefas, bugs, etc.), com a utilização da metodologia Scrum (sprints, planning, backlog do produto, backlog da sprint, retrospectiva, etc.).

4.3.34. Gráficos de Gantt: possibilitar a visualização dos projetos e tarefas na linha do tempo em forma de gráficos de Gantt.

4.3.35. Quadros Kanban para acompanhamento de tarefas, com funcionalidade de arrastar e soltar os cards (tarefas) entre diferentes colunas customizáveis.

4.3.36. Relatórios pré-configurados e customizáveis: oferecer relatórios e dashboards customizáveis e também com templates pré-configurados possibilitando análises de tarefas por tipo de trabalho, relatórios para projetos ágeis, DevOps e de gerenciamento/previsão de capacidade das equipes.

4.3.37. Gerenciamento de dependências: criar dependências entre tarefas de um mesmo projeto e entre projetos diferentes.

4.3.38. Fluxos de trabalho: Permitir criar/customizar fluxos de trabalho e de aprovações de acordo com as necessidades de cada projeto. Permitir a automação de fluxos de trabalho.

4.3.39. Roadmaps: Permitir a visualização dos projetos e trabalhos em forma de roadmaps, possibilitando visualizar de

forma única os planos entre múltiplos departamentos, equipes e projetos.

4.3.40. Arquivamento: Permitir o arquivamento de projetos e tarefas quando concluídos, sem excluí-los, permitindo uma visualização mais limpa dos planos atuais.

4.4. Requisitos Tecnológicos

4.4.1. A solução deve ser fornecida na modalidade SaaS (Software as a Service)/Cloud, com pelo menos os seguintes requisitos:

4.4.1.1. Armazenamento de arquivos ilimitado.

4.4.1.2. Suporte 24/7 pelo menos para problemas críticos. Para os demais problemas, o suporte técnico será de segunda-feira à sexta-feira das 8h às 20h.

4.4.1.3. Disponibilidade do serviço de 99,9%.

4.4.1.4. Notificações/alertas por email e SMS ilimitados.

4.4.1.5. Fornecer recursos de automação e templates para criação de incidentes e problemas.

4.4.1.6. Capacidade de integração para monitoramento passivo de sistemas de terceiros (ex: zabbix).

4.4.1.7. Possibilidade de escalabilidade e redimensionamento das configurações sob demanda.

4.4.1.8. Política de backup configurável de acordo com a necessidade do TRF-6.

4.4.1.9. Fornecer APIs para integrações com ferramentas de mercado, no mínimo com ferramentas do Office 365 (Microsoft).

4.4.1.10. Possuir recurso de chat para integração com Microsoft Teams, com opção de abertura de tickets via texto livre ou opções parametrizadas.

4.4.1.11. Possibilitar recursos de chatbot e agente virtual para automação das interações de atendimentos.

4.4.1.12. Possuir aplicativo disponível nas plataformas IOS e Android, possibilitando a utilização da ferramenta através de dispositivos móveis.

4.4.1.13. Controle e rastreabilidade de entregas dos projetos (release tracks).

4.5. Demais requisitos

4.5.1. Requisitos de controle e segurança:

4.5.1.1. Single Sign On (SSO).

4.5.1.2. Sincronização com Active Directory.

4.5.1.3. Logs de auditoria.

4.5.1.4. Autenticação 2FA.

4.5.1.5. Políticas de password.

4.5.1.6. Gerenciamento de licenças utilizadas.

4.5.1.7. Criptografia em trânsito (dados comunicados entre TRF-6 x Cloud): TLS 1.2+.

4.5.1.8. Criptografia dos dados do Tribunal *at rest* na cloud: standard AES-256.

4.5.1.9. Programa de DR (*Disater Recovery*) e *Business Continuity*.

4.5.1.10. Rastreabilidade de releases (Release Track).

4.5.1.11. Funcionalidade Sandbox para teste de updates/alterações na ferramenta antes de entrar em produção.

4.5.2. A solução deverá ser fornecida com garantia durante todo o prazo do contrato.

4.5.3. A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento por telefone e email para abertura e resolução dos chamados de assistência técnica de segunda-feira à sexta-feira das 8h às 20h.

4.5.4. Durante o período de garantia, a contratada responde por problemas, bugs e defeitos, devendo realizar os reparos necessários sem ônus adicional ao contratante.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Locais da prestação dos serviços:

5.1.1.1. Os serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão ser prestados no edifício Antônio Fernando Pinheiro, situado na Avenida Av. Álvares Cabral, 1805, 5º Andar, Santo Agostinho, Belo Horizonte – MG, CEP 30.170-001.

5.1.1.2. A Contratada poderá prestar o serviço de forma remota, desde que aprovado pelo 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.

5.1.3. Da Forma de Execução dos Serviços.

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

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

5.1.3.3. 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.

5.1.3.4. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas na própria ferramenta de gerenciamento de serviços a ser fornecida por esta contratação, pelo solicitante ou pela própria CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços.

5.1.3.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

5.1.3.6. Relatórios gerenciais mensais referentes ao cenário atualizado do consumo de licenças e aos serviços realizados (instalações/configurações, suportes técnicos realizados, treinamentos, etc.).

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

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

5.1.3.9. 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.

5.1.3.10. 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.

5.1.4 Dos Níveis de Serviço.

5.1.4.1. 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.

5.1.4.2. 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.

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

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

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

5.1.4.6. 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.

5.1.4.7. 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.

5.1.4.8. 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.

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

5.1.4.9.1. 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.

5.1.4.9.2. 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.

5.1.4.9.3. 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.

5.1.4.10. 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.

5.1.4.11. 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.

5.1.4.12. 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:

Tabela 3 - Indicadores de Nível de Serviço

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Solicitações de suporte técnico L1 com atendimento iniciado em até 1 hora - (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 1 (uma) hora.	$(\text{Quantidade de solicitações L1 com atendimento iniciado em até 1 hora} / \text{Total de solicitações L1 solicitadas}) \times 100\%$	= 100%	< 100% a 98%	1%
					< 98% a 96%	3%
					< 96%	5%
02	Índice de Solicitações L2 com atendimento iniciado em até 02 horas (ISA2)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 2 (duas) horas.	$(\text{Quantidade de solicitações L2 com atendimento iniciado em até 2 horas} / \text{Total de solicitações L2 solicitadas}) \times 100\%$	≥ 95%	< 95% a 90%	1%
					< 90% a 85%	3%
					< 85%	5%
03	Índice de Solicitações L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 1 (um) dia útil.	$(\text{Quantidade de solicitações L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil} / \text{Total de solicitações L3 solicitadas}) \times 100\%$	≥ 80%	< 80% a 75%	1%
					< 75% a 65%	3%
					< 65%	5%
04	Índice de Solicitações L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis (ISA4)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 2 (dois) dias úteis.	$(\text{Quantidade de solicitações L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis} / \text{Total de solicitações L4 solicitadas}) \times 100\%$	≥ 60%	< 60% a 50%	1%
					< 50% a 40%	3%
					< 40%	5%
05	Índice de Ordens de Serviço em Atraso (IOSA)	Percentual de dias em atraso das ordens de serviço no período.	$(\text{Total de dias de atraso das Ordens de Serviço e Atendimento}^{(1)} / \text{Total de dias das Ordens de Serviço e Atendimento}^{(2)}) \times 100\%$ (1) Quantidade total de dias de atraso referente às Ordens de Serviços em atendimento, constantes do faturamento ou ainda em execução, sem justificativa de atraso aceita pelo CONTRATANTE. (2) Quantidade de dias previstos para execução total das Ordens de Serviço em atendimento, constantes do faturamento ou ainda em execução.	≤ 5%	< 5% a 15%	1%
					< 15% a 25%	3%
					< 25%	5%
					90% ≤ IR < 95%	1%
					85% ≤ IR < 90%	3%
			$(\text{Somatório das avaliações das ordens de serviços atendidas}^{(1)} / \text{Pontuação máxima possível das ordens de serviço atendidas}^{(2)}) \times 100\%$ (1) Soma da Avaliação de Resultados de todas as ordens de serviço entregues			
		Avalia serviços e produtos realizados ou				

N.	Nome	Descrição	Cálculo	META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
				Exigida	Aferida	
06	IR - Índice de Resultado	entregues ao longo da execução de cada ordem de serviço.	no mês de referência do faturamento, de acordo com a tabela detalhada no item 5.1.5.14.6. (2) Soma da pontuação máxima possível para cada ordem de serviço entregue no mês de referência do faturamento. Ou seja, multiplicação da quantidade de ordens de serviço por 11 pontos.	≥ 95%	80% ≤ IR < 85%	5%

5.1.4.13.1. Descrição dos tipos de solicitações:

5.1.4.13.1.1. L1: Aplicação indisponível/offline.

5.1.4.13.1.1. L2: Degradação séria da aplicação (desempenho).

5.1.4.13.1.1. L3: Impacto moderado.

5.1.4.13.1.1. L4: Impacto baixo/dúvidas e solicitações em geral.

5.1.4.14. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço.

5.1.4.14.1. Indicador 01 - Índice de Solicitações de suporte técnico L1 com atendimento iniciado em até 1 hora (ISA1).

5.1.4.14.1.1. As solicitações L1 deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento do recebimento da solicitação pela Contratada no sistema de controle de solicitações, até o primeiro registro no sistema por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.4.14.2. Indicador 02 - Índice de Solicitações de suporte técnico L2 com atendimento iniciado em até 2 horas (ISA2).

5.1.4.14.2.1. As solicitações L2 deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 2 (duas) horas, contados do momento do recebimento da solicitação pela Contratada no sistema de controle de solicitações, até o primeiro registro no sistema por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.4.14.3. Indicador 03 - Índice de Solicitações de suporte técnico L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil (ISA3).

5.1.4.14.3.1. As solicitações L3 deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 1 (um) dia útil, contados do momento do recebimento da solicitação pela Contratada no sistema de controle de solicitações, até o primeiro registro no sistema por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.4.14.4. Indicador 04 - Índice de Solicitações de suporte técnico L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis (ISA4).

5.1.4.14.4.1.; As solicitações L4 deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 2 (dois) dias úteis, contados do momento do recebimento da solicitação pela Contratada no sistema de controle de solicitações, até o primeiro registro no sistema por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.4.14.5. Indicador 05 - Índice de Ordens de Serviço em Atraso (IOSA).

5.1.4.14.5.1. Cálculo do percentual de dias em atraso das Ordens de Serviço em atendimento. Justificativas enviadas e aceitas pela Contratante antes do prazo final não serão levadas em conta no cálculo (neste caso, o prazo pode ser estendido caso a Contratante concorde).

5.1.4.14.6. Indicador 06 - Índice de Resultado (IR).

5.1.4.14.6.1. A partir do momento que uma Ordem de Serviço é entregue, o seu resultado/serviço é avaliado em 5 critérios. Para cada critério, a Contratante avaliará o seu atendimento ou não. Em caso positivo, a pontuação é somada ao índice e, caso contrário, nenhuma pontuação é somada. Abaixo são detalhados os critérios:

Tabela 4 - Indicadores de Resultado

Critério	Resultado	Pontuação
1	A necessidade foi esclarecida em reunião de alinhamento?	3
2	O artefato reflete a necessidade e as orientações repassadas?	3
3	O conteúdo do artefato ou da informação está dentro dos padrões estabelecidos?	2
4	O artefato ou a informação está redigido de forma clara, garantindo um bom entendimento e evitando ambiguidades?	2
5	O artefato ou informação apresentou erro semântico ou sintático significativo no texto?	1
TOTAL		11

5.1.4.14.6.2. Assim, a pontuação máxima que cada ordem de serviço pode atingir são 11 pontos e o mínimo é zero. Exemplo: a Ordem de Serviço 1 atingiu 9 pontos e a Ordem de Serviço 2 atingiu 10 pontos, logo o IR do mês de faturamento será:

$$\frac{(9 + 10)}{(11 + 11)} = 86\%$$

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. 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.

6.8. Do Preposto.

6.8.1. 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, 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).

6.8.2. 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.

6.9. Das Obrigações da Contratada

6.9.1. 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.

6.9.1.1. 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.

6.9.1.2. A inadimplência da CONTRATADA em relação às obrigações previstas nos subitens 6.11.2 e 6.11.2.1 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.

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

6.9.3. 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.

6.9.4. 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.

6.9.5. 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.

6.9.6. 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.

- 6.9.7. 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.
- 6.9.8. 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.
- 6.9.9. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação.
- 6.9.10. Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste (segurança, disciplina), porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.
- 6.9.11. 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.
- 6.9.11.1. 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.
- 6.9.12. 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.
- 6.9.13. Permitir a fiscalização permanente da CONTRATANTE, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.
- 6.9.14. Comunicar à CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.
- 6.9.15. 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.
- 6.9.16. 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.
- 6.9.17. Orientar os seus profissionais, quando nas dependências da CONTRATANTE, a:
- 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.
- 6.9.18. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.
- 6.9.19. 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.
- 6.9.19.1. 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 I.
- 6.9.20. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.
- 6.9.21. 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.
- 6.9.22. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
- 6.9.23. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CONTRATANTE.
- 6.9.24. 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.
- 6.9.35. 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.

6.10. Das Obrigações da Contratante

- 6.10.1. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.
- 6.10.2. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 6.10.3. Fornecer quando necessário, aos profissionais da CONTRATADA, a credencial de acesso às dependências da CONTRATANTE, de uso obrigatório.
- 6.10.4. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 6.10.5. Avaliar o relatório mensal e estatístico dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.

- 6.10.6. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação, pela CONTRATADA, de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.
- 6.10.7. Realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.
- 6.10.8. Exigir da Contratada o cumprimento de todos os compromissos assumidos de acordo com este Termo de Referência e com a sua proposta.
- 6.10.9. Efetuar a fiscalização dos serviços, procedendo ao atesto da(s) fatura(s), com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.
- 6.10.10. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações exigidas.
- 6.10.11. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade constatada na prestação dos serviços.

6.11. Dos Acréscimos e Supressões Contratuais

6.11.1. 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.

6.12. Da Rescisão Contratual

- 6.12.1. 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.
- 6.12.2. 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.
- 6.12.3. 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.

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 dia da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo das licenças, 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.
- 7.1.5. 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. Da Formação de Preços

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

7.2.1.1. A quantidade de licenças necessárias para os módulos de gerenciamento de serviços e projetos.

7.2.1.2. A complexidade necessária para instalação, configuração e parametrização da solução.

7.2.1.3. A quantidade de treinamentos solicitados neste termo.

7.2.1.4. As quantidades de solicitações de suporte técnico, customizações e melhorias não podem ser estimadas inicialmente, uma vez que será a primeira vez em que a CONTRATANTE utilizará o JIRA. Este quantitativo não poderá ser utilizado como justificativa pela CONTRATADA para eventual alegação de prejuízo em razão de expectativa não satisfeita.

7.2.1.5. 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.

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 inexecutabilidade da proposta ou em caso de necessidade de esclarecimentos adicionais, poderá ser efetuada diligência para fins de comprovação de sua exequibilidade.

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

8.1.5. Informações relevantes para o dimensionamento e elaboração da proposta

8.1.5.1. 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.

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

8.1.5.3. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do custo total dos 60 meses referente a cada item, calculado conforme abaixo, nele incluídos todos os custos da contratação:

[(Valor mensal item 1 x 60 meses de contrato) + (Valor mensal item 2 x 60 meses de contrato) + taxa de instalação parametrização, treinamentos e melhorias] = custo total dos 60 meses do grupo.

Exemplo com os valores estimados constantes do quadro do item 11:

Valor proposto pelo licitante: Item 1: R\$ 30.942,00 x 60 meses = R\$ 1.856.520,00 / Item 2: R\$ 9.976,40 x 60 meses = R\$ 598.584,00 / Taxa de instalação, parametrização, treinamentos e melhorias: R\$ 211.520,00.

Cálculo: [R\$ 1.856.520,00 + R\$ 598.584,00 + R\$ 211.520,00] = R\$ 2.666.624,00. Esses seriam os valores a serem lançados no sistema Comprasnet como valores totais de cada item e valor total do grupo para os 60 meses de contrato.

8.1.5.4. Os lances deverão corresponder ao valor total para os 60 meses (5 anos) de contrato, referentes aos itens 1, 2 e 3 - conforme descrito acima.

8.1.5.5. A proposta ajustada, a ser enviada após sessão de lances pela empresa arrematante, deverá conter as informações do quadro do item 11 deste Termo de Referência.

8.1.5.6. 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.

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

8.1.5.8. Os valores totais dos 60 meses de contrato estimados para cada item são os seguintes:

Item 1: R\$ 1.856.520,00

Item 2: R\$ 598.584,00

Item 3: R\$ 211.520,00

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.

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

8.2.3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

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

8.2.3.2. 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.

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

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

8.2.3.5. 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.

8.2.3.6. 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.

8.2.3.7. 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.

8.2.3.8. 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.

8.3.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura

8.3.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.4. Habilitação técnica.

8.4.1. Para fins de habilitação técnica, a LICITANTE deverá apresentar os seguintes atestados, fornecidos por pessoa de direito público ou privado, que comprovem:

8.4.1.1. Disponibilização do Jira Service Management Cloud Premium para no mínimo 50 agentes.

8.4.1.2. Disponibilização do Jira Software Cloud Premium para no mínimo 100 usuários.

8.4.2. 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. Assim, é maximizada a possibilidade de contratação de um fornecedor qualificado e apto a prestar os serviços de forma adequada.

8.4.3. 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.

8.4.4. 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.

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

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. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.5.1. 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.

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

9.6. 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.

9.7. 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.

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

9.9. 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 estimado da contratação objeto deste documento, para os 60 meses (5 anos de contrato), é de **R\$ 2.666.624,00** (dois milhões, seiscentos e sessenta e seis mil, seiscentos e vinte e quatro reais), conforme pesquisa de preços realizada e Informação Conclusiva (0390481), juntadas aos autos do processo eletrônico correspondente, e quadro abaixo.

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

11.1.2. Os itens desta contratação devem ser agrupados, de maneira que um único licitante possa fornecer os serviços. Todos os itens estão interligados, de modo que a mesma empresa que fornece as licenças será a responsável pelas atividades de instalação, configurações, treinamentos e suporte/melhorias.

Tabela 5 - Estimativa do Valor da Contratação

GRUPO	ITEM	Descrição do serviço	Qtd (unid)	Valor Unitário	Meses	Valor Estimado MENSAL - ANO 1	Valor Estimado ANUAL - ANO 1	Valor Estimado MENSAL - ANO 2 em diante	Valor Estimado ANUAL - ANO 2 em diante	Valor Total 60 Meses (5 anos)*
-------	------	----------------------	------------	----------------	-------	-------------------------------	------------------------------	---	--	--------------------------------

GRUPO	ITEM	Descrição do Serviço	Qtde (unid)	Valor Unitário	Meses	Valor Estimado MENSAL - ANO 1	Valor Estimado ANUAL - ANO 1	Valor Estimado MENSAL - ANO 2	Valor Estimado ANUAL - ANO 2	Valor Total 60 Meses (5 anos)*
1	2	Licenças Jira Service Management Cloud Premium Licenças JiraSoftware Cloud Premium	180	R\$ 171,90	60	R\$ 30.942,00	R\$ 371.304,00	R\$ 30.942,00	R\$ 371.304,00	R\$ 1.856.520,00
	3	Instalação, parametrização, treinamentos e melhorias.	1	R\$ 211.520,00	1	-	R\$ 211.520,00	-	R\$ 211.520,00	R\$ 211.520,00
TOTAL							R\$ 702.540,80		R\$ 491.020,80	R\$ 2.666.624,00

***Valores a serem considerados para o registro da proposta e lances do pregão, conforme item 8.1.5.3 a 8.1.5.5 deste edital.**

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 DIGER 103/2003, documento 0211568, de 17/02/2023.

(verificar assinatura digital)	(verificar assinatura digital)	(verificar assinatura digital)
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Nome: Daniel Santos Rodrigues Cargo: Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação - SECTI Matrícula: TR44	Nome: Marcelo Mota de Azevedo Junior Cargo: Diretor do Núcleo de Governança de TI - NUGTI Matrícula: TR320	Nome: Tiago Guerra Oliveira Cargo: Supervisor da Seção de Licitações Matrícula: TR310



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Mota de Azevedo Junior, Diretor(a) de Núcleo**, em 31/07/2023, às 17:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Guerra Oliveira, Supervisor(a) de Seção**, em 31/07/2023, às 17:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 03/08/2023, às 15:43, 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 informando o código verificador **0408568** e o código CRC **6F854A2B**.

Av. Álvares Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-001 - Belo Horizonte - MG - www.trf6.jus.br

0001047-56.2023.4.06.8000

0408568v5