

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 04600.003192/2022-11

2. Descrição da necessidade

A Fundação Escola Nacional da Administração Pública (Enap) é uma escola de governo do Poder Executivo Federal, vinculada ao Ministério da Economia - ME. Conforme dispõe o artigo 1º de seu Estatuto, aprovado na forma do Decreto nº 9.680, de 2 de janeiro de 2019, a Enap tem por finalidade promover, elaborar e executar programas de capacitação de recursos humanos para a Administração Pública Federal, visando ao desenvolvimento e à aplicação de tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade permanente dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos.

A Enap dispõe de autonomia administrativa, patrimônio próprio e recursos do orçamento da União para a manutenção das suas atividades, cumprindo as finalidades para as quais foi criada. Considerando as atribuições preponderantes definidas em seu estatuto e para alcançá-las, a Escola possui também autonomia didático pedagógica para formular suas ações de desenvolvimento, definir eixos temáticos, metodologias de ensino e formatos didático pedagógicos. Uma autonomia que deve se encontrar alinhada às diretrizes estratégicas de governo para a área de gestão de pessoas.

Para o cumprimento de sua finalidade, a Enap ainda configura-se como Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação - ICT, nos termos da Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, cabendo-lhe o desenvolvimento de pesquisa básica ou aplicada, de caráter científico e tecnológico, e o desenvolvimento de novos produtos, serviços ou processos destinados a tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos. No âmbito de suas competências de capacitação de agentes públicos, bem como na condição de órgão central na coordenação do Sistema de Escolas de Governo da União – SEGU, a Enap vem prospectando soluções que atendam às necessidades de capacitação no serviço público.

Além disso, a nova Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas - PNDP (instituída pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto e 2019) reafirmou a Enap como coordenadora da rede de escolas de governo do Poder Executivo federal e do sistema de escolas de governo da União, bem como responsável por promover o desenvolvimento de competências transversais para os agentes públicos, preparar os servidores para o exercício de cargos em comissão e no desenvolvimento de competências essenciais dos sistemas estruturadores.

Com a missão de formar e desenvolver pessoas capazes de inovar, alcançar resultados e servir à sociedade, a Enap trabalha com dois enfoques complementares. O primeiro é o desenvolvimento de competências (enfoque na necessidade do aluno). Nesse sentido, as ações de desenvolvimento (cursos, eventos e oficinas) oferecidas pela Escola são focadas prioritariamente na qualificação de agentes públicos para que possam responder às necessidades dos cidadãos.

O segundo enfoque da Enap é no atendimento às instituições e órgãos públicos, buscando atuar para a promoção de inovação e boas práticas para a gestão pública. Os cidadãos esperam que os governos sejam cada vez mais capazes de resolver problemas públicos. Neste sentido, a Enap oferece, aos órgãos e instituições, serviços de estratégia, inovação e gestão do conhecimento, desde a prospecção, passando pela experimentação, transformação e disseminação de práticas e conhecimentos. Oferece igualmente serviços de pesquisa, inclusive customizados, e análise de dados para contribuir com a tomada de decisão baseada em evidência.

Nesse cenário, para dar cumprimento às suas obrigações regimentais, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) provê diversos serviços de TIC aos usuários da Enap. Para alcançar esse objetivo, planeja-se a contratação de prestação de serviços técnicos especializados de suporte aos usuários e serviços de TIC da Enap, contemplando a operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação	Michel Vieira Santos

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Os requisitos de negócio para esta contratação são:

- Modernização da interação entre os usuários e a central de serviços da Enap.
- Melhoria na qualidade do serviço ofertado aos servidores e aos alunos da Escola, objetivando aumento da satisfação do usuário.
- Aperfeiçoamento dos níveis mínimos de serviço.
- Expansão do catálogo dos serviços prestados pela CGTI.
- Maior controle na fiscalização e na gestão dos serviços de suporte de TIC.
- Atendimento aos novos normativos governamentais.

Os requisitos tecnológicos para esta contratação são elencados a seguir:

Conforme preconizam as boas práticas do ITIL (guia de boas práticas, desenvolvido pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA) do governo britânico, sobre gerenciamento de serviços de tecnologia da informação que se concentra no alinhamento dos serviços com as necessidades dos negócios), o serviço de atendimento aos usuários de TI deve ser organizado em um processo de trabalho denominado Service Desk. A Enap já conta com esse tipo de serviço, disponível pela Central de serviços ou por meio de telefone com número 2020 - 3075 ou ainda pelo e-mail cse@enap.gov.br. Este serviço é 100% operacionalizado por equipe técnica terceirizada sob a supervisão e fiscalização por parte da COINF (Coordenação de Infraestrutura, Cibersegurança e Serviços de TI). Esta contratação tem por objetivo manter a continuidade do serviço e aumentar a maturidade do atendimento aos usuários da Enap.

Além dos serviços prestados pela central de serviços, é necessário contar com uma estrutura de serviços especializados, responsáveis para operação dos elementos de infraestrutura de TI e das soluções correlatas. Para melhor organização desses trabalhos e distribuição de responsabilidades os elementos e ativos que compõem as soluções e serviços de TI são organizados nas seguintes especialidades, que no contexto da COINF foram definidas da seguinte forma:

- Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento
- Serviço de Atendimento Remoto (N1)
- Serviço de Atendimento Presencial (N2)
- Serviço de Atendimento Presencial a Eventos Multimídia
- Serviço de Atendimento de Infraestrutura (N3)
- Serviço de Monitoramento e Controle de Ambiente de Infraestrutura
- Serviço de Administração dos Sistemas Gerenciamento de Bancos de Dados
- Serviço de Administração dos Sistemas Operacionais
- Serviço de Administração de Infraestrutura de Rede
- Serviço de Administração de Ambiente Virtualizado e Multicloud
- Serviço de Administração de Backup
- Serviço de Administração de Storage
- Serviço de Administração de Soluções de Segurança da Informação
- Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
- Serviço de Administração de Infraestrutura para Sistemas e Aplicações
- Demandas de Projetos de Infraestrutura

Requisitos de Segurança e Privacidade

Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica; Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica.

Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica.

Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente da Enap.

Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente da Enap.

Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação (POSIN) da Enap – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

Requisitos de Transferência de Conhecimento

Todo conhecimento adquirido e todas as atividades desenvolvidas devem ser registradas eletronicamente no repositório ou ferramentas da Enap. A Contratada deve zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido relativo a serviços em andamento ou finalizados.

Requisitos de Continuidade dos Serviços

A alteração de funcionários da Contratada a trabalhar na Enap deve ocorrer de forma programada para que não prejudique o andamento dos projetos. A Contratada deve avisar com 30 dias de antecedência, entregar um plano de continuidade de serviços, informando a alteração de funcionário, quem será o substituto e como será a transição de serviço e função.

Requisitos de Experiência Profissional

Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não incorrer no consagrado "*paradoxo lucro-incompetência*" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

“Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada; (...)

10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe

Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão.”

A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada, que manterão relacionamento direto com a Enap, serão estabelecidos com base nos requisitos específicos de cada atividade prevista.

Requisitos de Formação da Equipe

A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Dessa forma, foi definido pela Enap o dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados conforme histórico contratual.

Usando como referência os perfis profissionais estipulados na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, identificou-se os seguintes perfis profissionais para composição dos conhecimentos e habilidades necessárias à execução do serviço contratado:

- Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação
- Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação
- Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno
- Analista de Suporte Computacional - Pleno
- Analista de Suporte Computacional - Sênior
- Administrador em Segurança da Informação - Pleno
- Administrador em Segurança da Informação - Sênior
- Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior
- Administrador de Banco de Dados - Sênior

Requisitos de Identidade Visual

Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços.

O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da Escola. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

5. Levantamento de Mercado

Com o objetivo de analisar como estão sendo conduzidos os processos de contratação de prestação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal, foram verificados modelos de contratação em diversos Órgãos e Entidades públicos, em conformidade com o disposto no Art. 11, alínea II, da IN 01/2019 da SGD /ME.

A análise baseia-se nos Termos de Referência de contratações vigentes de Órgãos e Entidades públicas, cujas características de serviços são semelhantes à demanda especificada no objeto desta pretensa contratação, tais como: serviços de TI envolvidos, volume de serviços necessários e demandados, distribuição regional da execução, entre outros fatores.

As contratações que envolvem terceirização de serviços de Tecnologia da Informação, nos modelos aceitos e praticados atualmente, passam por dois aspectos principais: quanto ao agrupamento de serviços e quanto ao método de remuneração.

Quanto ao agrupamento de serviços, que diz respeito à possibilidade de empresas diferentes se tornarem responsáveis por parte dos serviços necessários ao ambiente de Tecnologia da Informação, são observadas duas formas de contratação principais. Aquela em que, em lote único, são tratados todos os serviços necessários ao ambiente de TI, sendo esses serviços em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, bem como a operação da infraestrutura e monitoramento do ambiente tecnológico. Também há aquela que subdivide os aspectos mais diretamente relacionados ao atendimento aos usuários, isto é, 1º e 2º níveis, em um lote, e, em outro lote, aqueles serviços mais afetos à infraestrutura de TI e manutenção da disponibilidade dos serviços de TI, que, comumente, são tratados como serviços de suporte de 3º nível e monitoração do ambiente de Tecnologia da Informação.

Quanto ao método de remuneração, que diz respeito à quantificação e à precificação dos serviços a serem executados, são observadas também duas formas principais. Aquela em que se remunera pelo esforço empregado na manutenção da disponibilidade dos serviços de TI e no atendimento das demandas dos usuários de TI que passam pelo 1º, 2º e/ou 3º níveis. Este esforço costuma ser definido em unidade de medida denominada UST (Unidade de Serviço Técnico) ou suas correlatas. Porém, em decisão recente do TCU, proferida no Acórdão nº 1.508 /2020 – TCU – Plenário, definiu-se que a UST não pode ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração, caso não haja a devida padronização, pois existe a dificuldade de vinculação dos serviços a resultados, deficiência ou inexistência de instrumentos para a necessária fiscalização contratual, além da deficiência na estimativa de preços.

Outra forma de remuneração é aquela pela qual, baseado na volumetria, na complexidade, nos processos de trabalho, e em alguns outros aspectos relativos ao ambiente de TI, se estabelece um preço fixo para manutenção do ambiente de TI, para a garantia da disponibilidade dos serviços de TI e para o atendimento das demandas dos usuários. Esse tipo de remuneração é também denominado como Remuneração por Resultados Mensuráveis e é monitorado por métricas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme estabelece a Nota Técnica nº 06/2010 da SEFTI/TCU.

Há também que se considerar o modelo de remuneração já utilizado pela Enap nos contratos nº 10/2021 e nº 11 /2021, em que o valor mensal é calculado com base nos postos de trabalho alocados, com um valor salarial mínimo, considerando o valor aplicado no mercado, reduzindo assim o turn-over dos profissionais e permitindo a seleção de uma equipe qualificada. Esse tipo de remuneração considera níveis mínimos de serviço mensais e projetos baseados em metodologia ágil para realização dos pagamentos. A metodologia ágil é um modelo e uma filosofia que propõe alternativas à gestão de projetos tradicional e tem a função de aprimorar o processo de desenvolvimento de um produto ou serviço. O objetivo final é fazer entregas com rapidez e com maior frequência, conforme surgem as necessidades do cliente. É uma abordagem inovadora da gestão de projetos, capaz de incrementar interações, dar mais eficiência a processos e agilizar o fluxo de trabalho.

Na pesquisa relativa aos métodos de contratação de ferramentas de ITSM, verificou-se a contratação desse item via faturamento mensal, como serviço, uma forma de simplificar a gestão e gerar transparência no fornecimento da ferramenta:

Pregão Eletrônico nº 20/2021 - Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

Pregão Eletrônico nº 25/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN-DF). Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços

de TI (Information Technology Service Management – ITSM) e serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta, para permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da ferramenta de GSTI, sob demanda (Solução de Gerenciamento dos serviços de TI).

Pregão Eletrônico nº 34/2021 - Banco do Estado do Pará S.A. (BANPARÁ). Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ.

Pregão Eletrônico nº 137/2021 - Furnas Centrais Elétricas S.A (Furnas). Contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

Na pesquisa relativa aos serviços de suporte à infraestrutura, diversos modelos foram encontrados e serviram para balizar a contratação da Enap, agregando valor ao modelo já aplicado anteriormente no processo da metodologia ágil.

Pregão Eletrônico nº 04/2017 e nº 08/2019 - Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE). Prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE/PE) e contratação de Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral de Pernambuco.

Pregão Eletrônico nº 67/2018 - Banco Central do Brasil (BCB). Prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de informática para os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC utilizados pelo Banco Central, em Brasília e nas suas Gerências Administrativas Regionais.

Pregão Eletrônico nº 03/2019 - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Contratação de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas no datacenter de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pelo Ipea.

Pregão Eletrônico nº 10/2019 - Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições do Anexo I - Termo Referência, seus anexos e encartes, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.

Pregão Eletrônico nº 02/2020 - Departamento de Polícia Federal (DPF). Contratação, em item único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).

Pregão Eletrônico nº 05/2020 - Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições do Anexo I - Termo Referência, seus anexos e encartes, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.

Pregão Eletrônico nº 5/2020 - Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG). Prestação dos serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.

Pregão Eletrônico nº 05/2020 - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Contratação de empresa para prestação de Serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Informática do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por mais um período de 12 meses, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, para sustentação, administração, instalação, configuração, atualização e manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE.

Pregão Eletrônico nº 17/2020 - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Contratação de serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) e sustentação e monitoração da infraestrutura de TI (3º Nível) para a Administração Central da Ebserh.

Pregão Eletrônico nº 41/2020 - Ministério da Saúde. Contratação de serviço técnico especializado em Service Desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços que contemple autoatendimento e suporte técnico remoto e presencial aos usuários da sede, anexos e superintendências do Ministério da Saúde (MS/UF) como também nos Hospitais Federais do Rio de Janeiro (HFRJ).

Pregão Eletrônico nº 9/2021 - Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços para modernização da gestão dos serviços de TI da Anatel.

Pregão Eletrônico nº 15/2021 - Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

Pregão Eletrônico nº 19/2021 - Defensoria Pública do Estado do Pará. Registro de Preços para futura Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado e de suporte à infraestrutura do Núcleo de Tecnologia da Informação NTI da Defensoria Pública do Estado do Pará.

Pregão Eletrônico nº 20/2021 - Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

Pregão Eletrônico nº 25/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN). Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) e serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta, para permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da ferramenta de GSTI, sob demanda (Solução de Gerenciamento dos serviços de TI).

Pregão Eletrônico nº 34/2021 - Banco do Estado do Pará S.A. (BANPARÁ). Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ.

Pregão Eletrônico nº 36/2021 - Senado Federal. Prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento COATEN/PRODASEN do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos.

Pregão Eletrônico nº 49/2021 - Tribunal Superior do Trabalho (TST). Prestação de serviços de atualização e suporte técnico para solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (Information Technology Service Management – ITSM).

Pregão Eletrônico nº 81/2021 - Superintendência da Polícia Técnico-Científica - SSP-SP. Prestação de serviços contínuos de apoio técnico e administrativo, especificamente vinculados à área de tecnologia da informação (TI) da Superintendência da Polícia Técnico-Científica (SPTC) sob o regime de empreitada por preço unitário.

Pregão Eletrônico nº 241/2021 - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP). Prestação de serviços de Atendimento e suporte aos usuários do sistema comercial e de serviços Net@Suite da SABESP e suas integrações, com estrutura para atendimento remoto e processos de gestão de serviços.

Pregão Eletrônico nº 02/2022 - Ministério do Meio Ambiente (MMA). Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação para a sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC do Ministério do Meio Ambiente, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Pregão Eletrônico nº 08/2022 - Defensoria Pública da União (DPU). Contratação, em lote único, de empresa especializada na prestação de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de TIC, pelo período de 30 (trinta) meses, envolvendo monitoramento contínuo, local e remoto, proativo e preditivo, do ambiente completo da Defensoria Pública da União – DPU e suas unidades, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos /processos observando os conceitos de governança da informação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), para Defensoria Pública da União e suas unidades regionais.

6. Descrição da solução como um todo

A solução prevista trata da contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI, por posto de serviço, com desconto por níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento.

Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da Enap, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços exigidos (NMS). Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

- Realizar atendimento remoto.
- Realizar atendimento presencial.
- Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC.
- Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC.
- Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC, bem como propor e implantar novos serviços.
- Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação.
- Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC.
- Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC.
- Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC.

O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC, em todos os níveis, além da operação do ambiente de TIC da Escola, serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços, com base nos Níveis Mínimos de Serviços exigidos (NMS), com glosas específicas por não cumprimento das obrigações ou de resultados esperados não entregues.

Para o fiel cumprimento das obrigações, planeja-se a celebração de contrato com vigência de 30 (trinta) meses, prorrogável por igual período. Ao prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como, obter preços mais vantajosos. A adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 30 (trinta) meses, de um lado racionaliza-se a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Estimativa da Demanda

Considerando os aspectos de atendimento da central de serviços da Enap e dos principais processos de trabalho envolvidos nas atividades previstas, foi realizada uma estimativa de esforço envolvido para consecução dos serviços.

Como metodologia utilizada para obtenção dessas estimativas, aplicou-se a orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, mais especificamente no item "10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS", que prevê que "*o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.*"

Dessa forma, para a estimativa da ferramenta de ITSM e atendimento de Nível 1 foi realizado o seguinte levantamento, considerando de julho de 2021 à junho de 2022:

Tipo de Chamado	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22
Atendimento Remoto - Incidentes												
Atendimento Remoto - Requisições	69	500	63	489	482	326	103	400	546	496	418	387
Atendimento Presencial - Incidentes	16	29	28	18	23	31	30	27	42	49	38	41
Atendimento Presencial - Requisições	100	164	107	153	125	207	131	131	227	256	255	235
Atendimento Presencial - Multimídia	13	10	13	26	21	17	10	11	11	24	36	12
Atendimento de Infraestrutura - Incidentes												
Atendimento de Infraestrutura - Requisições	203	198	168	191	156	181	278	193	180	135	180	168

Tipo de Chamado	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	Média 12 meses	Média 6 meses	Total	Previsto 12 meses
Total N1	69	500	63	489	482	326	103	400	546	496	418	387	357	392	4279	4700
Total N2	129	203	148	197	169	255	171	169	280	329	329	288	222	261	2667	3132
Total N3	203	198	168	191	156	181	278	193	180	135	180	168	186	189	2231	2268
Total de Chamados	401	800	379	877	807	762	552	762	1006	960	927	843	756	842	9076	10100

Para essa estimativa anual, utilizou-se a média dos últimos 6 meses, pois nesse período a CGTI começou a realizar os atendimentos dos chamados da Escola Virtual de Governo, fazendo assim, com que a estimativa fique o mais próximo da realidade.

Além do atendimento ao contrato de suporte aos usuários e infraestrutura, a central de serviços e a ferramenta omnichannel deverão ser capazes de atender aos contratos da coordenação de sistemas e aos serviços das áreas de negócio da Enap, conforme já é atendido atualmente, nos seguintes quantitativos a seguir.

Tipo de Chamado	Estimado para 12 meses	Estimado com Crescimento Vegetativo de 25%
Total de Atendimentos (N1, N2 e N3)	9.076	12.625
Atendimentos Coordenação de Sistemas	1.724	2.155
Atendimentos Áreas de Negócio da Enap	3.194	3.993
Total de Chamados	13.994	18.773

A ferramenta de ITSM e os serviços de atendimento de primeiro nível omnichannel deverão ser capazes de recepcionar a média de 1564 chamados por mês e 18.773 chamados por ano.

Além disso, o item 10.2 - Levantamento do Ambiente da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, informa que:

"Deve-se realizar o levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, discriminando-o por localidade (local de execução das atividades e tarefas), a exemplo de:

Servidores físicos e servidores virtuais, plataformas em nuvem pública, plataformas de virtualização, plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers, servidores de aplicação, servidores web, servidores proxy, serviço de diretório, serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, processos de DevOps;

Storages, soluções de hiperconvergência, switches SAN, soluções de NAS, fitotecas (robôs de backup), sistema de armazenamento e backup centralizado, media servers; bancos de dados transacionais e analíticos e ferramentas de ETL;

Switches, roteadores, ativos de redes WIFI, MCU e endpoints de videoconferência, central de telefonia e terminais VoIP, links de comunicação, cabeamento estruturado;

Firewalls, IPS/IDS, Web Filter, WAF, antivírus, antispam, VPN, gerenciamento de certificados digitais;

Estações de trabalho, notebooks, tablets, smartphones, impressoras, scanners, projetores; e

Sistemas, aplicações e serviços de TIC."

De forma resumida estão listados os aspectos da infraestrutura de TI da Enap, e conseqüentemente os serviços de TI que deverão ser mantidos na próxima contratação.

Serviços/Soluções de TI	Características
Sistema de Infraestrutura de Alta Disponibilidade (SIAD)	UPS Symmetra PX 20 Três máquinas de ar condicionado de precisão: APC ACRD100 DX.

Acesso à Internet	RNP: 1Gbs Serpro: 81 Mbps
Ambiente Computacional	518 computadores e 200 notebooks distribuídos em: 2 Salas de Aula de Alta Performance - SAAP: (Sala Nexus e Sala Inovatio) 1 Estúdio 4 Anfiteatros 1 Auditório 4 Laboratórios
Storages	Storage EMC VNX 5300 Storage Dell UNITY 300
Switches Fibre Channel	2 Switches Dell Connectrix DS6505-B
Switch Core	Switch Core Huawei S7712
Switches de Acesso	50 switches 24 portas, CloudEngine S5732-H24UM2CC 17 switches 48 portas, CloudEngine S5732-H48UM2CC
Rede Wireless	Controladora Huawei CloudCampus em nuvem 200 APs Huawei AirEngine 5760-51
Serviços de Diretório	Windows Active Directory
Firewall / Proxy	Blockbit BB15000E
Antivírus	Symantec Endpoint Protection
Serviço de Virtualização	VMWare – vSphere 7.0

Banco de Dados	PostgreSQL, MariaDB, MySQL e SQL Server.
Backup	Veeam Backup e Replicação
Serviços da Microsoft	Office 365 Active Directory Power BI
Google Workspace	Gmail Google Drive
Usuários	Active Directory: 557 Google Workspace: 1234
Servidores de Rack	4 Servidores HPE ProLiant DL360Gen9 1 Servidor Dell PowerEdge R730 2 Servidores Dell PowerEdge R940
Servidores Virtuais	330 servidores virtuais distribuídos nos ambientes: Datacenter Enap Nuvem AWS Nuvem Google Nuvem Huawei

Cada um desses serviços de TI envolvem um conjunto de equipamentos e soluções de software instaladas no datacenter da Enap, e requer um conhecimento técnico especializado na sua operação. Cabe informar também que alguns serviços também estão instalados em ambiente multicloud (AWS, Google e Huawei). Estes serviços de operação e administração desses equipamentos e soluções de software será parte do objeto dessa contratação.

São também serviços de TI, todos os sistemas corporativos que suportam os processos de negócio da Enap, entre eles os sistemas internos, que atendem aos servidores e colaboradores da Enap, e os sistemas externos, que atendem aos usuários dos serviços e aos cidadãos e alunos da Escola.

Em relação aos sistemas corporativos, a contratada será responsável principalmente pela administração de infraestrutura de TI que suporta esses sistemas e pela manutenção da disponibilidade dos sistemas corporativos, incluindo a realização de deploys. A seguir, a lista desses sistemas a serem suportados no contexto da infraestrutura:

#	Sistema/Portal
---	----------------

1	Escola Virtual de Governo
2	Agenda da Semana
3	AvaliEnap
4	Enap em Rede
5	Enapnet
6	Hospedagem Enap
7	Inscrições Enap
8	Painel do aluno
9	PontoWeb
10	Portal Enap
11	Repositório Enap
12	SEI
13	SIG - Módulo Agenda
14	SIG - Módulo Cadastro de Pessoas
15	SIG - Módulo Concurso Inovação
16	SIG - Módulo Demandas
17	SIG - Módulo Eventos
18	SIG - Módulo Frotas e Veículos
19	SIG - Módulo Segurança
20	SIG - Reserva de Salas
21	SIP

22	Suap - Módulo Administração
23	Suap - Módulo Educacional
24	Suap - Módulo Gestão de Pessoas
25	Suap - GECC
26	SU2
27	Portal do Aluno
28	Web Ramais
29	WebAGE
30	WebCEF
31	WebCentral
32	Sistema de Finanças
33	Portal Competências

Quantitativo dos perfis profissionais:

A Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 orienta que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. Ou seja, busca-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, justificando-se, em caso de necessidade de aumentar ou diminuir esse quantitativo.

Com relação ao Contrato nº 44/2017 firmado com a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, tem-se a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) em âmbito nacional, com o seguinte quantitativo de colaboradores:

Perfil	Quantidade Atual
Gerente de Contrato	1
Supervisor de Atendimento	1

Técnico de Atendimento Remoto (N1)	3
Técnico de Atendimento Presencial (N2)	5
Técnico de Atendimento de Infraestrutura (N3)	4

Em um levantamento realizado com base no contrato atual e com as necessidades de TI da Escola, verificou-se a necessidade de realizar as seguintes mudanças nas equipes, para aumentar a qualidade dos atendimentos às salas de aula e eventos multimídias; e para qualificar a equipe de redes, segurança e nuvem do atendimento à infraestrutura.

Dessa forma, em atendimento à Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, foram especificados os perfis necessários de acordo com os perfis profissionais de referência necessários às atividades previstas.

Perfil	Quantidade Prevista
Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	3
Analista de Suporte Computacional - Pleno	7
Analista de Suporte Computacional - Sênior	4
Administrador em Segurança da Informação - Pleno	1
Administrador em Segurança da Informação - Sênior	1
Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1
Administrador de Banco de Dados - Sênior	1

Para o atendimento de todos os serviços da contratação planejada, foram estimados dois grupos, o primeiro com a ferramenta de ITSM com a central de serviços e o segundo com os postos para atendimento aos serviços planejados:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1

8. Estimativa do Valor da Contratação

Por meio de pesquisa de preços, seguindo as novas normas da Instrução Normativa nº 73 do Ministério da Economia, de 5 de agosto de 2020, chegou-se ao preço praticado no mercado por serviços similares do item 01 do grupo 01.

Caracterização das fontes consultadas:

Por meio de pesquisa no painel de preços, foram considerados processos da Administração Pública similares ao objeto da contratação (<http://paineldeprescos.planejamento.gov.br>).

Foram utilizadas cotações do Painel de Preços e aquisições e contratações similares de outros entes públicos, firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório (Anexo I).

Pesquisa no Portal Painel de Preços (<http://paineldeprescos.planejamento.gov.br>):

- Pregão Eletrônico nº 20/2021 - Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- Pregão Eletrônico nº 25/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN-DF).
- Pregão Eletrônico nº 34/2021 - Banco do Estado do Pará S.A. (BANPARÁ).
- Pregão Eletrônico nº 137/2021 - Furnas Centrais Elétricas S.A (Furnas).

Para o cálculo do valor unitário da Cesta de Preços foi utilizada a metodologia de escolha do menor valor entre a média e a mediana, definindo assim, o valor base do item 01.

Descrição	Un	Quant	CNJ	Banpará	Detran-DF	Furnas	Média	Mediana	Valor Mensal	Valor 30 Meses
Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento.	Mês	30	R\$ 166.225,81	R\$ 149.904,17	R\$ 79.341,84	R\$ 130.560,00	R\$ 131.823,94	R\$ 149.904,17	R\$ 131.823,94	R\$ 3.954.718,15

Para a definição dos valores do grupo 02, utilizou-se para os itens, os valores definidos no definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e atualizados conforme Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais. Neste caso, com base nas estimativas de quantitativo de profissionais deste ETP, considerando os valores de salários de referência e utilizando um fator K igual a 3 (para início de pregão), obteve-se os seguintes valores:

					Salário de	Custo Mensal	Valor Estimado	Valor Estimado	Valor Estimado	

Grp	Item	Descrição	Unidade	Quant	Referência	(Fator K)	Mensal	Anual	30 Meses
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto Serv	1	R\$ 16.582,20	R\$ 49.746,60	R\$ 49.746,60	R\$ 596.959,20	R\$ 1.492.398,00
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto Serv	1	R\$ 9.632,96	R\$ 28.898,88	R\$ 28.898,88	R\$ 346.786,56	R\$ 866.966,40
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação-Pl	Posto Serv	3	R\$ 1.798,48	R\$ 5.395,44	R\$ 16.186,32	R\$ 194.235,84	R\$ 485.589,60
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto Serv	7	R\$ 4.475,40	R\$ 13.426,20	R\$ 93.983,40	R\$ 1.127.800,80	R\$ 2.819.502,00
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto Serv	4	R\$ 6.590,90	R\$ 19.772,70	R\$ 79.090,80	R\$ 949.089,60	R\$ 2.372.724,00
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto Serv	1	R\$ 7.257,31	R\$ 21.771,93	R\$ 21.771,93	R\$ 261.263,16	R\$ 653.157,90
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto Serv	1	R\$ 11.581,68	R\$ 34.745,04	R\$ 34.745,04	R\$ 416.940,48	R\$ 1.042.351,20
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto Serv	1	R\$ 7.105,84	R\$ 21.317,52	R\$ 21.317,52	R\$ 255.810,24	R\$ 639.525,60
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto Serv	1	R\$ 9.929,10	R\$ 29.787,30	R\$ 29.787,30	R\$ 357.447,60	R\$ 893.619,00

Com base na consolidação dos preços pesquisados, o valor estimado para contratação é de R\$ 15.220.551,85 (quinze milhões, duzentos e vinte mil quinhentos e cinquenta e um reais e oitenta e cinco centavos), para o período de 30 meses.

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quant	Valor Estimado	Valor Estimado	Valor Estimado
					Mensal	Anual	30 Meses
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30	R\$ 131.823,94	R\$ 1.581.887,26	R\$ 3.954.718,15
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 49.746,60	R\$ 596.959,20	R\$ 1.492.398,00
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 28.898,88	R\$ 346.786,56	R\$ 866.966,40
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3	R\$ 16.186,32	R\$ 194.235,84	R\$ 485.589,60
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7	R\$ 93.983,40	R\$ 1.127.800,80	R\$ 2.819.502,00
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4	R\$ 79.090,80	R\$ 949.089,60	R\$ 2.372.724,00
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1	R\$ 21.771,93	R\$ 261.263,16	R\$ 653.157,90
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 34.745,04	R\$ 416.940,48	R\$ 1.042.351,20
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 21.317,52	R\$ 255.810,24	R\$ 639.525,60
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 29.787,30	R\$ 357.447,60	R\$ 893.619,00
	Total					R\$ 507.351,73	R\$ 6.088.220,74

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Considerando a dependência entre os itens que compõem esta licitação, verifica-se ser técnica e economicamente viável o agrupamento dos itens em dois grupos, sendo que os lotes 01 e 02, que poderão ser fornecidos por mesma empresa.

Dessa forma, o parcelamento em dois grupos é justificado por uma questão de separação dos serviços e aumento na competitividade do certame, pois empresas que podem fornecer o item 01, nem sempre poderão fornecer os itens do grupo 02.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

No desenvolvimento do processo de contratação, foram analisados os seguintes processos similares para considerar os requisitos comuns em licitações:

Pregão Eletrônico nº 04/2017 e nº 08/2019 - Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE). Prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE/PE) e contratação de Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral de Pernambuco.

Pregão Eletrônico nº 67/2018 - Banco Central do Brasil (BCB). Prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de informática para os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC utilizados pelo Banco Central, em Brasília e nas suas Gerências Administrativas Regionais.

Pregão Eletrônico nº 03/2019 - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Contratação de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas no datacenter de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pelo Ipea.

Pregão Eletrônico nº 10/2019 - Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições do Anexo I - Termo Referência, seus anexos e encartes, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.

Pregão Eletrônico nº 02/2020 - Departamento de Polícia Federal (DPF). Contratação, em item único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).

Pregão Eletrônico nº 05/2020 - Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições do Anexo I - Termo Referência, seus anexos e encartes, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.

Pregão Eletrônico nº 5/2020 - Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG). Prestação dos serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.

Pregão Eletrônico nº 05/2020 - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Contratação de empresa para prestação de Serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Informática do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por mais um período de 12 meses, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, para sustentação, administração, instalação, configuração, atualização e manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE.

Pregão Eletrônico nº 17/2020 - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Contratação de serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) e sustentação e monitoração da infraestrutura de TI (3º Nível) para a Administração Central da Ebserh.

Pregão Eletrônico nº 41/2020 - Ministério da Saúde. Contratação de serviço técnico especializado em Service Desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços que contemple autoatendimento e suporte técnico remoto e presencial aos usuários da sede, anexos e superintendências do Ministério da Saúde (MS/UF) como também nos Hospitais Federais do Rio de Janeiro (HFRJ).

Pregão Eletrônico nº 9/2021 - Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços para modernização da gestão dos serviços de TI da Anatel.

Pregão Eletrônico nº 15/2021 - Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

Pregão Eletrônico nº 19/2021 - Defensoria Pública do Estado do Pará. Registro de Preços para futura Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado e de suporte à infraestrutura do Núcleo de Tecnologia da Informação NTI da Defensoria Pública do Estado do Pará.

Pregão Eletrônico nº 20/2021 - Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

Pregão Eletrônico nº 25/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN). Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) e serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta, para permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da ferramenta de GSTI, sob demanda (Solução de Gerenciamento dos serviços de TI).

Pregão Eletrônico nº 34/2021 - Banco do Estado do Pará S.A. (BANPARÁ). Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ.

Pregão Eletrônico nº 36/2021 - Senado Federal. Prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento COATEN/PRODASEN do Senado Federal, durante 12 (dose) meses consecutivos.

Pregão Eletrônico nº 49/2021 - Tribunal Superior do Trabalho (TST). Prestação de serviços de atualização e suporte técnico para solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (Information Technology Service Management – ITSM).

Pregão Eletrônico nº 81/2021 - Superintendência da Polícia Técnico-Científica - SSP-SP. Prestação de serviços contínuos de apoio técnico e administrativo, especificamente vinculados à área de tecnologia da informação (TI) da Superintendência da Polícia Técnico-Científica (SPTC) sob o regime de empreitada por preço unitário.

Pregão Eletrônico nº 137/2021 - Furnas Centrais Elétricas S.A (Furnas). Contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM,

doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

Pregão Eletrônico nº 241/2021 - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP). Prestação de serviços de Atendimento e suporte aos usuários do sistema comercial e de serviços Net@Suite da SABESP e suas integrações, com estrutura para atendimento remoto e processos de gestão de serviços.

Pregão Eletrônico nº 02/2022 - Ministério do Meio Ambiente (MMA). Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação para a sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC do Ministério do Meio Ambiente, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Pregão Eletrônico nº 08/2022 - Defensoria Pública da União (DPU). Contratação, em lote único, de empresa especializada na prestação de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de TIC, pelo período de 30 (trinta) meses, envolvendo monitoramento contínuo, local e remoto, proativo e preditivo, do ambiente completo da Defensoria Pública da União – DPU e suas unidades, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos /processos observando os conceitos de governança da informação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), para Defensoria Pública da União e suas unidades regionais.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020/2022			
ID	Meta do PDTIC associada	ID	Ação do PDTIC
M1N2	Prover 12 soluções que garantam permanentemente a alta disponibilidade e escalabilidade das Soluções de TIC da Enap até 2022.	A8M1N2	Prover serviço de suporte aos usuários e a infraestrutura de rede, servidores computacionais e gerenciador de bancos de dados da Enap.
		A11M1N2	Prover solução moderna de abertura e controle de chamados técnicos (modernização de sistema, chatbot, whatsapp).
M4N3	Reformular 100% dos serviços de apoio à gestão de TI da Enap até 2022.	A3M4N3	Reformular a solução atual de suporte aos serviços de TIC da Escola.
M5N2	Implantar 5 soluções de modernização da dinâmica de trabalho, eventos, oficinas na Enap até 2022	A4M5N2	Implantar uma solução omnichannel na Enap.

12. Resultados Pretendidos

Modernização da interação entre os usuários e a central de serviços da Enap.

Melhoria na qualidade do serviço ofertado aos servidores e aos alunos da Escola, objetivando aumento da satisfação do usuário.

Aperfeiçoamento dos níveis mínimos de serviço.

Expansão do catálogo dos serviços prestados pela CGTI.

Maior controle na fiscalização e na gestão dos serviços de suporte de TIC.

Atendimento aos novos normativos governamentais.

13. Providências a serem Adotadas

Não existem nem providências nem necessidades de adequação do ambiente para execução contratual.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há possíveis impactos ambientais e não são necessárias medidas de tratamento ou mitigadoras buscando sanar riscos ambientais existentes.

15. Estratégia de Continuidade Contratual

A continuidade, em caso de distrato por parte da CONTRATADA, se dará com a realização de um novo processo licitatório para contratação do objeto, sem prejuízo de aplicação das penalidades cabíveis.

Em caso de descumprimento dos níveis de serviços desta contratação, deverão ser aplicadas as penalidades de multas, previamente previstas em contrato pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Destaca-se, também, que será elaborada uma Análise de Riscos referente a esta contratação e que todos os riscos identificados que podem, de alguma forma, prejudicar a continuidade contratual serão mapeados.

16. Justificativa da Solução Escolhida

A contratação de serviços de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, conforme a proposta apresentada, é a que se mostra mais vantajosa para a Administração Pública, pois fornece uma adequação aos conceitos e expectativas de faturamento, baseado em efetiva produtividade da equipe, combinada com a disponibilidade dos recursos técnicos necessários para atender às demandas, distribuídas de acordo com a complexidade de cada atividade de uma tarefa. Esse modelo trará mais transparência aos custos dos serviços prestados, evitando métricas que não são mais aceitas pelos órgãos de controle, em especial, o TCU (Acórdão 1508 /2020 – TCU – Plenário).

Nesse acórdão, ficou claro para o TCU, que a UST não pode ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração, caso não haja a devida padronização, pois existe a dificuldade de vinculação dos serviços a resultados, deficiência ou inexistência de instrumentos para a necessária fiscalização contratual, além da deficiência na estimativa de preços.

Dessa forma, a CGTI pretende seguir o normativo exarado pela SGD, através da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, modelo similar ao que já está em prática na Enap nos contratos nº 10/2021 e nº 11/2021, com resultados favoráveis, incluindo o aumento da qualidade nos serviços executados e da transparência nos custos das atividades.

17. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

17.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando as informações do presente estudo, entende-se que a presente contratação configura-se tecnicamente VIÁVEL, pois atende adequadamente às demandas das áreas de negócio da Enap, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade e os riscos envolvidos são administráveis.

18. Responsáveis

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, aprovo a contratação da solução demandada.

HUGO DA LUZ SILVA

Coordenador de Infraestrutura, Cibersegurança e Serviços de TI

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, aprovo a contratação da solução demandada.

MICHEL VIEIRA SANTOS

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Pesquisa item 01.pdf (7.4 MB)

Anexo I - Pesquisa item 01.pdf

FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N. PE.CSAQ.G.00137.2021

OBJETO: Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

DATA E LOCAL: As propostas eletrônicas de preços serão recebidas, através do sistema eletrônico COMPRASNET, até as 09H00MIN do dia 16/11/2021, quando será iniciada a abertura da Sessão Pública.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL A PARTIR DE 22/10/2021

O EDITAL poderá ser acessado através dos seguintes endereços eletrônicos:

website de FURNAS: www.furnas.com.br, menu "A Empresa / Fornecedores / Editais", ou

website COMPRASNET: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

ANEXOS:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO II - CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

ANEXO III - MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO IV - MODELO DE GARANTIA

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO

Este EDITAL, composto dos anexos acima relacionados, foi expedido em 20/10/2021

NELSON DE OLIVEIRA OLIVEIRA JORGE:02931504785
Digitally signed by NELSON DE OLIVEIRA JORGE:02931504785
Date: 2021.10.20 15:51:48 -03'00'

Nelson de Oliveira Jorge
Divisão de Aquisição de Bens e Serviços – CSAQ.G

ÍNDICE

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
2. OBJETO
3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
4. PROPOSTA FORMAL DE PREÇOS
5. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO
6. CONDIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO
7. INFORMAÇÃO SOBRE FATO SUPERVENIENTE
8. PROCESSAMENTO DO PREGÃO ELETRÔNICO
9. ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
10. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL
11. RECURSOS
12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
13. CONTRATAÇÃO
14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
15. ATOS LESIVOS A FURNAS
16. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
17. POLÍTICA DE CONFORMIDADE
18. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE PREVISTOS NO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA ELETROBRAS E NA LEI 8.248/1991, ART. 3º ASSEGURADA PELO DECRETO 7.174/2010
19. DISPOSIÇÕES FINAIS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N. PE.CSAQ.G.00137.2021

FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A. torna público que, nos termos da Lei nº. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras, doravante denominado "Regulamento", da Lei nº. 10.520/2002 e do Decreto nº 10.024/2019, bem como nos termos do "Código de Conduta Ética e Integridade das Empresas Eletrobras" e "Manual de Compliance da Eletrobras", realizará licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, para a contratação de empresa(s), sob o regime de Empreitada por Preço Global, conforme condições estabelecidas neste EDITAL e seus Anexos.

Esta Licitação obedece, também, os Princípios e Normas de Conduta Empresarial na relação de FURNAS com seus Fornecedores, que se encontram disponíveis no sítio de FURNAS (www.furnas.com.br), canal A Empresa, subcanal Fornecedores.

A Resolução da Diretoria Executiva da Eletrobras nº 507/2019 implementou o Compartilhamento de Recursos Humanos e da Infraestrutura Administrativa Associada, distribuídos por macroprocessos e respectivos processos, em conformidade com o disposto nos artigos 11 a 17 da Resolução Normativa ANEEL nº 699/2016.

A Resolução da Diretoria Executiva da Eletrobras nº 508/2019 aprovou a delegação de competência ao CSC Unidade Sudeste, sob a liderança de Furnas, para a execução das atividades que se insiram no escopo do Contrato de Compartilhamento de Recursos Humanos e Infraestrutura Associada, a fim de viabilizar o pleno compartilhamento de atividades previstas no Contrato celebrado em janeiro de 2019, com anuência da ANEEL

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O presente pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, disponível no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

1.2. Os LICITANTES ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor do sistema eletrônico antes da data de realização do pregão.

1.3. As instruções estabelecidas neste Edital determinam os procedimentos que orientarão o presente processo licitatório até a assinatura do respectivo instrumento contratual.

1.3.1. Alegações, por parte dos LICITANTES, de desconhecimento destas instruções, bem como das disposições legais acima especificadas, não serão aceitas como razões válidas para justificar quaisquer erros ou divergências encontradas em seus Documentos de Habilitação e/ou Propostas.

1.4. O presente pregão eletrônico será julgado pelo critério do **menor preço** e segue o modo de disputa **aberto**, de acordo com as condições previstas neste EDITAL e no Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

2. OBJETO

2.1. Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO, de acordo com as especificações técnicas constantes do TERMO DE REFERÊNCIA, Anexo I deste EDITAL.

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

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderá participar qualquer pessoa física ou jurídica legalmente estabelecida no País e que atenda às exigências deste Edital e seus anexos.

3.2. Não poderão participar as pessoas físicas ou jurídicas, que tenham sofrido:

a) penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, e no inciso III do artigo 87 da Lei nº. 8.666/1993, desde que aplicada pela EMPRESA que promove a licitação e/ou contratação;

b) penalidade de impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei nº. 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei nº. 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública Federal;

c) penalidade de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei nº. 8.666/1993, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública nacional, ou a prevista no artigo 46 da Lei nº. 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;

d) penalidade de proibição de contratar com o Poder Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei nº. 8.429/1992.

e) também estarão impedidas de participar da Licitação empresas que, na data do certame, estejam cumprindo sanção de proibição de participar de licitações e celebrar contratos administrativos nos termos das leis nº 8.884/94, 9.605/98, e 12.527/11.

3.3. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste Edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), ambos mantidos pelo Poder Executivo Federal, e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

3.4. Serão impedidas de participar, também, as pessoas físicas ou jurídicas, referidas nos artigos 38 e 44 da Lei nº. 13.303/2016. Os LICITANTES deverão apresentar declaração de conformidade aos referidos dispositivos, conforme Anexo III deste Edital.

3.4.1. O LICITANTE pessoa jurídica deverá apresentar declaração, conforme modelo constante no Anexo III, para fins de comprovação do atendimento ao disposto no Artigo 38, Incisos I, IV a VIII, da Lei nº 13.303/2016.

3.4.2. O LICITANTE, deverá apresentar declaração, conforme modelo constantes do Anexo III, em razão do art. 38, incisos, I, II e III, da Lei nº 13.303/16.

3.5. Não será admitida a participação de cooperativas na presente licitação.

3.6. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme a discricionariedade prevista nos itens 1 e 2 do artigo 44 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

3.7. O LICITANTE poderá participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz/sede ou filial desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

3.8. Toda a documentação apresentada pelo LICITANTE, para fins de habilitação, deverá pertencer à empresa que efetivamente irá fornecer o objeto desta licitação, ou seja, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) deverá ser o mesmo em todos os documentos, exceto naqueles em que, por sua própria natureza, possam ser emitidos somente em nome da matriz.

3.9. O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz/sede ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com FURNAS e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da Licitação.

3.9.1. Excepcionalmente, mediante comunicação por escrito, pode a matriz ou a filial, conforme o caso, executar o Contrato, emitindo Notas Fiscais/Faturas pelo CNPJ do estabelecimento que efetivamente cumprirá o Contrato desde que obedecidos os seguintes requisitos:

a) pessoa jurídica não pode transferir o encargo de executar o objeto para a filial por estar irregular a situação da matriz, e vice-versa. FURNAS efetuará as devidas verificações para garantir o cumprimento desse requisito

b) A substituição da matriz pela filial, e vice-versa, para a execução do contrato não pode resultar em maiores ônus para a FURNAS, devendo arcar a Contratada com eventual prejuízo existente.

c) Se a troca pela filial ou pela matriz, conforme o caso, acarretar uma redução nos encargos tributários, FURNAS procederá ao reajuste do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, numa verdadeira revisão a menor.

d) Será exigida da filial ou da matriz, conforme o caso, toda a documentação elencada pelo edital para fins de habilitação, principalmente aqueles documentos que não forem comuns à matriz.

3.10. Esta licitação é de âmbito nacional.

3.11. Nas licitações de grande vulto, de alta complexidade técnica ou de riscos elevados, a homologação deve ser antecedida de análise de integridade.

4. PROPOSTA FORMAL DE PREÇOS

4.1. As propostas deverão ser apresentadas de acordo com o modelo de Tabela de Preços constante no TERMO DE REFERÊNCIA, Anexo I deste Edital, devidamente preenchido.

4.1.1. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital.

4.2. As propostas deverão incluir todos os custos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto desta licitação, tais como, despesas financeiras, operacionais, administrativas, todos os tributos, lucros e quaisquer outros aqui não mencionados, porém necessários ao fornecimento/execução dos serviços.

4.3. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para abertura da Sessão Pública, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação de FURNAS e aceitação do LICITANTE.

4.4. A Proposta deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: razão social, endereço, e-mail, telefone, número do CNPJ, dados bancários, nome completo e telefone do representante legal do LICITANTE.

4.5. A Proposta Formal não deverá apresentar qualquer rasura ou emenda, exceto as necessárias à correção de erros cometidos pelo LICITANTE, caso em que deverão ser obrigatoriamente rubricadas pelo signatário. O descumprimento deste requisito implicará a rejeição da Proposta.

4.6. **Preenchimento da Tabela de Preços:**

4.6.1. O LICITANTE deverá apresentar cotação para todos os itens de todas as tabelas de preços. Os campos que não forem aplicáveis deverão conter a indicação N/A (não aplicável). Em caso de discrepância entre os dados constantes de tabelas preenchidas e aqueles contidos em outra parte da proposta, prevalecerão os primeiros.

4.6.2. O LICITANTE que deixar de cotar qualquer item terá sua proposta desclassificada e estará sujeito às penalidades previstas no Edital e legislação.

4.6.3. A Planilha de Preços deverá ser preenchida conforme modelo constante no Anexo I deste Edital e deverá ser acompanhada dos dados do licitante, conforme quadro (modelo) constante do mesmo Anexo I.

4.7. **Preços da Proposta:**

4.7.1. O LICITANTE deverá indicar os preços unitários e totais dos serviços, observando o descrito a seguir.

4.7.2. Preços unitários e totais, em moeda corrente nacional, cotados na modalidade DDP – destino final, descarregado.

4.7.3. FURNAS poderá, a qualquer tempo, solicitar a composição detalhada dos preços apresentados na proposta.

4.7.4. Em caso de discrepância entre o conteúdo da tabela de preços e o de outras partes da proposta, prevalecerá o primeiro.

4.7.5. Em caso de discrepância entre os preços unitário e total, prevalecerá o último, sendo necessário o ajuste dos preços unitários, sob pena de desclassificação do LICITANTE.

5. **DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

5.1. Serão exigidos os seguintes documentos para a habilitação:

5.1.1. **Habilitação Jurídica:**

a) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;

b) ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição/nomeação de seus administradores, em se tratando de Sociedades Empresárias ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI);

c) decreto de autorização, devidamente arquivado, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, com procurador residente domiciliado no País, conforme artigo 65, item 1 do Regulamento, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

d) inscrição do ato constitutivo em cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da indicação de seus administradores;

NOTA: Os documentos exigidos nas alíneas "a", "b", "c" e "d" do item 5.1.1 deverão estar acompanhados de todas as suas alterações ou da respectiva consolidação, quando for o caso, e deles deverá constar, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza do objeto desta licitação.

5.1.2. **Qualificação Técnica**

5.1.2.1. Documentação relativa à Qualificação Técnica:

5.1.2.1.1. A comprovação da capacidade técnica se dará através de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, para quem os serviços tenham sido prestados satisfatoriamente.

5.1.2.1.2. Deve-se considerar que os serviços descritos no atestado de capacidade técnica sejam compatíveis em características com o objeto desta licitação, entendendo-se como compatíveis os serviços de suporte técnico, administração, instalação, sustentação, upgrade e customização dos produtos que fazem parte da solução instalada na ELETROBRAS, pelo prazo de, no mínimo, 3 (três) anos.

5.1.2.1.3. O (s) atestado(s) deve(rão) ser emitido(s) em papel timbrado do emitente (cliente), contendo obrigatoriamente e sob pena de desclassificação, ao menos as seguintes informações:

5.1.2.1.3.1. Descrição geral dos serviços prestado;

5.1.2.1.3.2. Data inicial e final de execução dos serviços prestados;

5.1.2.1.3.3. Área responsável da parte do cliente;

5.1.2.1.3.4. Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente.

NOTAS:

a) Para a comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados, considerando períodos sucessivos de tempo, ininterruptos ou não.

b) Os atestados de capacidade técnica-operacional citados na alínea "a" apresentados pela Licitante deverão pertencer à empresa que efetivamente irá fornecer os serviços desta licitação, ou seja, a própria LICITANTE.

c) Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do Contrato que lhe deu origem ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior, caso em que só será aceito mediante apresentação do Contrato correspondente.

d) Deverão ser disponibilizadas todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, anexando, quando solicitado, cópia do Contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

e) Serão aceitos atestados distintos para atendimento às exigências, porém, caso seja apresentado um único atestado de capacidade técnico/operacional, este documento deverá atender, simultaneamente, todas as exigências.

5.1.2.2. **Justificativa da Qualificação Técnica**

5.1.2.2.1. Considerando que a solução BMC Remedy ITSM se encontra em uso na Eletrobras

Holding com sucesso desde 2012 suportando os processos de atendimento a serviços de tecnologia da informação, e desde 2018 suportando também serviços das áreas de Comunicação, Contabilidade, Finanças, Infraestrutura e Serviços Gerais, Logística, Suprimentos e Recursos Humanos de maneira integrada, tal ferramenta tornou-se crítica no dia a dia empresarial.

5.1.2.2.2. Dada a criticidade, é necessário que a ferramenta seja operada e suportada pelo fabricante do software ou seus parceiros comerciais, de forma que se garanta um sistema sempre disponível, atualizado e sem erros.

5.1.2.2.3. Dessa forma, esta contratação tem o objetivo de garantir a disponibilidade, segurança e desempenho do sistema a todos os clientes do Centro de Serviços Compartilhados e equipes de atendimento dos diversos processos suportados, além do atendimento tempestivo às solicitações dos clientes, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos pelo CSC com as empresas do sistema ELETROBRAS.

5.1.2.2.4. Para garantir um serviço adequado, entendemos que a empresa contratada precisa demonstrar experiência mínima anterior na prestação de serviços similares ao que estamos contratando.

5.1.2.2.5. Para isso, consideramos que a comprovação da capacidade técnica é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações previstas no edital, e deve realizada por, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, para quem os serviços tenham sido prestados satisfatoriamente.

5.1.2.2.6. Somada à experiência da empresa, entendemos que a qualificação dos profissionais seja igualmente relevante, pois garantirá que os profissionais possuem contato mínimo com produtos e tecnologias empregados na prestação do serviço. Para isso, incluímos duas certificações na linha de produtos utilizados pela ELETROBRAS. São certificações básicas e bem comuns, que não oneram e nem reduzem a ampla concorrência.

5.1.2.2.7. Adicionalmente, deve-se considerar que os serviços descritos no atestado de capacidade técnica sejam compatíveis em características com o objeto desta licitação, entendendo-se como compatíveis os serviços de Suporte Técnico, Instalação, Operação, Administração, Manutenção, Upgrade, Customização e Desenvolvimento realizados no conjunto de softwares que fazem parte da solução da ELETROBRAS, pelo prazo de, no mínimo, 3 (três) anos.

5.1.2.2.8. Dessa forma, garantimos que a empresa contratada possui experiência no tipo de serviço contratado, o que reduz riscos para a Eletrobras sem reduzir a ampla concorrência.

5.1.3. **Capacidade Econômica e Financeira:**

a) Apresentação do Balanço Patrimonial referente ao último exercício social, exigível na forma da lei, comprovando Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% do valor da proposta do LICITANTE, bem como índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez corrente (LC) e Solvência Geral (SG), que deverão ser calculados da seguinte forma:

$$LG = \frac{(ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO)}{(PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE)} \geq 1,0$$

$$LC = \frac{(ATIVO CIRCULANTE)}{(PASSIVO CIRCULANTE)} \geq 1,0$$

$$SG = \frac{(ATIVO TOTAL)}{(PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE)} \geq 1,0$$

Quanto à formalidade de apresentação do Balanço, será considerado aceito como na forma da lei, o Balanço Patrimonial, assim apresentado:

- i) Sociedades regidas pela Lei nº. 6.404/76: publicado em diário oficial, ou em jornal de grande circulação.
- ii) Sociedades de grande porte, nos termos do artigo 3º da Lei nº 11.638/07.

iii) Outras formas societárias: por fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da sede ou domicílio do LICITANTE, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

- Das empresas constituídas no exercício social será exigida a apresentação de fotocópia do balanço de abertura, ou do Livro Diário contendo o balanço de abertura, inclusive com os termos de abertura e encerramento, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial ou órgão equivalente de registro de Comércio do domicílio ou sede do LICITANTE.

- O Balanço Patrimonial deverá estar assinada por Contador ou por profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo Titular ou representante legal da empresa LICITANTE.

- As empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal nº. 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídas do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e de Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme Decreto nº 8.683, de 25 de fevereiro de 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

iv) O último exercício social a que se refere o Balanço Patrimonial deve obedecer ao previsto no Art. 5º da Instrução Normativa nº 2003/2021 da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil - RFB.

b) Apresentação de Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do LICITANTE, com data de emissão não superior a 180 dias da data de apresentação da proposta comercial do LICITANTE.

5.1.3.1. O LICITANTE em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar da presente licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no subitem 5.1.3 deste EDITAL, e atenda também às demais condições de habilitação.

5.1.3.1.1. Neste caso, o LICITANTE deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do artigo 58, da Lei nº. 11.101/05, sob pena de inabilitação.

5.1.3.2. Caso o LICITANTE não atenda à exigência da alínea "a" do subitem 5.1.3, deverá apresentar garantia substitutiva em percentual equivalente a 10% (dez por cento) do valor da sua Proposta, sob pena de inabilitação, com prazo de validade coincidente com a validade da Proposta.

5.1.3.2.1. Nesse caso, o LICITANTE será considerado habilitado, porém a assinatura do Contrato será condicionada à apresentação de Garantia de Cumprimento do Contrato, pelo vencedor, no quádruplo do percentual exigido no Contrato, cujo prazo de validade deve cobrir todo o período de execução do Contrato, sem interrupções, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em prazo e/ou valor em casos de

aditamentos e/ou apostilamentos. As modalidades de garantias aceitas são aquelas previstas no Anexo V - Minuta de Contrato.

5.1.3.2.2. A garantia de que trata o item 5.1.3.2 será devolvida quando da sua substituição pela Garantia de Cumprimento do Contrato.

5.1.3.2.3. É obrigatória a apresentação do Balanço Patrimonial com todas as formalidades exigidas nas notas da alínea "a" do item 5.1.3, mesmo que ocorra a hipótese prevista no item 5.1.3.2.

5.1.4. **Declarações** - conforme modelos constantes do Anexo III deste Edital:

5.1.4.1. Juntamente com as declarações, deverá ser enviada cópia de toda a documentação necessária, que permita:

a) verificação de ser(em) o(s) signatário(s), representante(s) legal(is) do LICITANTE (contrato, estatuto, procuração ou outro documento equivalente);

b) a conferência da(s) respectiva(s) assinatura(s) caso não reconheça(m) a firma (cópia da identidade ou outro documento equivalente).

6. CONDIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

6.1. Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste EDITAL.

6.2. Ainda que esteja em situação regular perante o SICAF, o LICITANTE deverá apresentar toda a documentação solicitada neste subitem.

6.3. O LICITANTE que possuir Certificado de Registro Cadastral de FURNAS, dentro da validade e devidamente atualizado, ficará dispensado da apresentação da certidão negativa de feitos sobre falência, prevista na alínea b) do subitem 5.1.3 deste EDITAL, desde que esteja válida à data de apresentação da Documentação de Habilitação, e poderá utilizar o Balanço Patrimonial utilizados para cadastramento, desde que seja referente ao último exercício social e atendam a todos os requisitos listados no subitem 5.1.3 deste EDITAL.

6.4. Caso o LICITANTE esteja com cadastro atualizado em FURNAS na data de entrega da PROPOSTA FORMAL ESCRITA serão considerados os documentos existentes no Cadastro, referentes aos subitens 5.1.1, 5.1.3 e 5.1.4, desta Seção, desde que estejam com validade e, no caso dos Balanços apresentados por ocasião do cadastramento, serão considerados desde que este atenda a todas as condições do subitem 5.1.3.

6.5. A validade dos documentos do LICITANTE no Cadastro deverá ser verificada no sítio de FURNAS (www.furnas.com.br - CONTRATADA - cadastramento de CONTRATADA - consulta sobre processo de cadastramento).

6.6. A apresentação de qualquer documento com falsidade material ou intelectual sujeitará o LICITANTE à aplicação da sanção de suspensão temporária do direito de participar de licitação, de acordo com os critérios do artigo 96 do Regulamento, além das demais cominações legais.

7. INFORMAÇÃO SOBRE FATO SUPERVENIENTE

7.1. O LICITANTE fica obrigado, sob as penalidades legais, a informar a FURNAS qualquer circunstância ou fato ocorrido após a apresentação da Documentação de Habilitação que importe em alteração de suas condições de Habilitação.

8. PROCESSAMENTO DO PREGÃO ELETRÔNICO

8.1. Credenciamento

8.1.1. Antes da sessão pública, para acesso ao sistema eletrônico COMPRASNET, os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal e intransferível.

8.1.2. Os LICITANTES ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico.

8.1.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do LICITANTE ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

8.1.4. O uso da senha de acesso pelo LICITANTE é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à empresa promotora da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

8.2. Participação

8.2.1. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio de conexão ao sistema eletrônico COMPRASNET, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, bem como pela digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta eletrônica de preços, exclusivamente por meio eletrônico, observados a data e o horário limite estabelecidos.

8.2.2. O LICITANTE deve apresentar, obrigatoriamente, cotação para todos os itens da planilha de preços.

8.2.3. Como requisito para participação no pregão, o LICITANTE deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

8.2.4. O LICITANTE será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.2.5. Caberá ao LICITANTE acompanhar as operações no sistema eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou, ainda, em razão de desconexão.

8.3. Recebimento das Propostas Eletrônicas e dos Documentos de Habilitação:

8.3.1. Após a divulgação do EDITAL no sítio eletrônico, o LICITANTE deverá encaminhar, exclusivamente por meio do Sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no EDITAL, sua PROPOSTA ELETRÔNICA com a descrição do objeto ofertado e o preço, preenchendo o campo específico do sítio eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/> até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública.

8.3.2. Até a data e hora definidas para abertura das PROPOSTAS ELETRÔNICAS de Preços, o LICITANTE poderá incluir, retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

8.3.3. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão **obrigatoriamente** o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registrados no

sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

8.3.4. O preenchimento da PROPOSTA ELETRÔNICA de Preços, bem como a inclusão dos documentos de habilitação e demais anexos no sistema eletrônico COMPRASNET é de exclusiva responsabilidade do LICITANTE, não cabendo à FURNAS qualquer responsabilidade.

8.3.5. A PROPOSTA ELETRÔNICA de Preços conterá a descrição do objeto, valor e eventuais anexos, desde que solicitados neste edital.

8.3.6. A inclusão de qualquer informação que identifique o LICITANTE acarretará sua desclassificação.

8.3.7. O LICITANTE no momento da elaboração e envio de sua PROPOSTA ELETRÔNICA de Preços, deverá confirmar, obrigatoriamente, através de campo próprio do Sistema, as declarações de inexistência de fato superveniente e de que o mesmo não emprega menor, as quais somente serão visualizadas pelo pregoeiro na fase de habilitação.

8.3.8. As microempresas e empresas de pequeno porte, no ato de envio de sua PROPOSTA ELETRÔNICA de Preços, em campo próprio do Sistema, deverão declarar que atendem aos requisitos do artigo 3º da Lei Complementar nº. 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

8.3.8.1. A ausência da Declaração indicará que a microempresa, ou empresa de pequeno porte, optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar nº. 123/2006.

8.3.8.2. As declarações referidas no item 8.2.3, 8.3.7 e 8.3.8 do presente Edital feitas com falsidade intelectual sujeitará os LICITANTES à aplicação da sanção de suspensão temporária do direito de participar de licitação, de acordo com os critérios do artigo 96 do Regulamento, além das demais cominações legais.

8.3.9. Somente será dado ao pregoeiro e ao público conhecer e avaliar os documentos de habilitação do LICITANTE melhor classificado após o encerramento do envio de lances.

8.3.10. O pregoeiro verificará as Proposta ELETRÔNICA de Preços apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital.

8.3.11. A desclassificação da Proposta ELETRÔNICA de Preços será sempre fundamentada e registrada no sistema, podendo os participantes acompanhar o resultado da análise em tempo real.

8.3.12. As Propostas ELETRÔNICAS de Preços classificadas pelo pregoeiro serão ordenadas pelo sistema, automaticamente, e só estas participarão da etapa de lances.

8.4. REIDI – Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura

8.4.1. Esta licitação não visa atender empreendimento enquadrado no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infra-Estrutura (REIDI).

8.5. Sessão de disputa

8.5.1. A partir do horário previsto no EDITAL a sessão pública na internet será aberta pelo pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha.

8.5.2. Se por algum motivo a sessão de disputa não puder ser realizada na data e horário previstos, os participantes deverão ficar atentos à nova data e horário que serão disponibilizados no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

8.5.3. Os LICITANTES poderão participar da sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

8.5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os LICITANTES.

8.5.5. O pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os LICITANTES poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

8.5.6. Os LICITANTES poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no EDITAL.

8.5.7. Será permitido ao LICITANTE oferecer lance superior ao menor lance registrado no sistema, desde que inferior ao último por ele ofertado e diferente de qualquer lance válido.

8.5.7.1. O LICITANTE somente poderá oferecer **valor inferior** ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença entre os lances de **0,50%**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

8.5.7.2. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, devendo prevalecer aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.5.7.3. Durante a sessão pública, os LICITANTES serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do LICITANTE.

8.5.8. Conforme estabelecido no item 1.4 será adotado o **modo de disputa aberto**, no qual a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

8.5.8.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item 8.5.8, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação.

8.5.8.2. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens 8.5.8 e 8.5.8.1, a sessão pública será encerrada automaticamente.

8.5.8.3. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no item 8.5.8.1, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

8.5.9. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos LICITANTES, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.5.10. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8.6. **Direito de Preferência para microempresas e empresas de pequeno porte**

8.6.1. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte, assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

- a) o empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço;
- b) ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada, poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;
- c) se a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- d) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, deve ser realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro pode apresentar melhor oferta.

8.6.2. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, deixe de apresentar, no prazo citado, nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame ou apresente proposta de preço inaceitável ou deixe de atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro convocará, dentre as empresas remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 8.6.1 na ordem classificatória, a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada para o exercício do mesmo direito de preferência.

8.6.3. O procedimento previsto no item 8.6.2 será adotado, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital ou até que não haja microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese do item 8.6.1.

8.6.4. Na hipótese de não-contratação nos termos previstos nos itens 8.6.2 e 8.6.3, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que sua proposta seja aceitável e ela apresente os documentos de habilitação, tudo de acordo com o presente Edital.

8.6.5. O disposto no item 8.6.1 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.7. **Negociação da PROPOSTA ELETRÔNICA de Preços**

8.7.1. Encerrada a etapa de lances o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao LICITANTE que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor Proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no Edital.

8.7.1.1. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais LICITANTES.

8.7.1.2. O pregoeiro deverá negociar com o LICITANTE autor da melhor Proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da Proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no EDITAL e nos seus documentos anexos.

8.7.2. Encerrada a etapa de negociação o pregoeiro examinará a Proposta classificada em primeiro lugar, quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação no EDITAL.

8.7.3. O valor global da Proposta, após a negociação, não poderá superar o orçamento estimado por FURNAS, sob pena de desclassificação do LICITANTE.

8.7.4. O pregoeiro desclassificará as Propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

8.7.5. A análise de exequibilidade da Proposta não irá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo LICITANTE em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na Proposta.

8.7.6. O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da Proposta.

8.7.7. O pregoeiro poderá exigir do LICITANTE a demonstração da exequibilidade da sua Proposta, cabendo-lhe, conforme o caso, verificar ou requisitar que lhe sejam apresentados os subsídios necessários, conforme item 13 do Art. 62 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

8.7.8. Se a Proposta do LICITANTE vencedor da etapa competitiva de lances não for aceitável, o pregoeiro examinará as PROPOSTAS ELETRÔNICAS de Preços subsequentes, na ordem de classificação, verificando o seu atendimento até a apuração de uma Proposta que atenda os termos do EDITAL.

8.8. Encaminhamento da Proposta Formal de Preços e dos documentos complementares

8.8.1. Se a Proposta atender aos critérios de aceitabilidade de preços, após solicitação do pregoeiro no sistema o LICITANTE detentor da melhor oferta deverá anexar no sistema COMPRASNET, em até 01 (um) dia útil, em arquivo único, por meio da opção "Envio de Anexo/Planilha", a PROPOSTA FORMAL adequada ao último lance ofertado após a negociação, decomposta em Planilha de Preços, conforme modelo do Anexo II do presente EDITAL e, se necessário, documentos complementares.

8.8.2. O LICITANTE vencedor da etapa de lances poderá requerer ao pregoeiro a divulgação dos custos dos itens ou das etapas do orçamento estimado que estiverem abaixo dos custos ou das etapas ofertadas pelo LICITANTE autor da melhor proposta, para fins de reelaboração da planilha com os valores adequados ao lance vencedor.

8.8.3. O pregoeiro poderá, dentro do prazo de entrega de documentos previsto no item 8.8.1, solicitar a composição detalhada dos preços apresentados na Proposta.

8.8.4. Em caso de discrepância entre o conteúdo da Planilha de Preços e o de outras partes da proposta, prevalecerá o primeiro.

8.8.5. Em caso de discrepância entre os preços unitário e total, prevalecerá o último, sendo necessário o ajuste dos preços unitários, sob pena de desclassificação do LICITANTE.

8.8.6. É de responsabilidade do LICITANTE confirmar junto à FURNAS o recebimento dos documentos de habilitação e proposta final, não cabendo à FURNAS a responsabilidade pelo desconhecimento de tais informações.

8.8.7. O prazo referido no item 8.8.1 poderá ser prorrogado por decisão fundamentada do pregoeiro, após análise de justificativa apresentada pelo LICITANTE.

8.8.8. O pregoeiro, dentro do prazo de entrega de documentos previsto no item 8.8.1 supra, poderá solicitar ao LICITANTE, via chat do COMPRASNET o envio dos originais ou cópias autenticadas da totalidade ou de parte da documentação apresentada no item 8.8.1. Nesse caso, o LICITANTE terá o prazo máximo de 3 (três) dias úteis para encaminhar os documentos, contados a partir da solicitação do pregoeiro.

8.8.9. A partir da data da solicitação do pregoeiro, será considerada tempestiva a entrega dos documentos supracitados desde que:

- i) a data de sua postagem ocorra até o 3º dia útil do prazo para seu encaminhamento, ou;
- ii) a data de sua entrega no endereço abaixo ocorra até o 3º dia útil do prazo para seu encaminhamento.

8.8.10. Caso solicitada, a documentação deverá ser entregue no endereço abaixo, sede do processo, em envelope contendo na parte externa, além da denominação social do licitante, a referência ao pregão:

FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A
Ref. PE.CSAQ.G.00137.2021
DIVISÃO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS – CSAQ.G
Av. Graça Aranha, 26 – 8º andar. Centro.
CEP: 20.030-000 – Rio de Janeiro - RJ

8.8.11. O não atendimento de qualquer dos prazos mencionados neste item 8.8, acarretará a desclassificação do PROPONENTE.

8.9. Aceitabilidade da PROPOSTA FORMAL de Preços

8.9.1. Encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta primeira classificada, decidindo a respeito da sua aceitabilidade.

8.9.2. O pregoeiro deverá negociar com o LICITANTE autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no Edital e nos seus documentos anexos.

8.9.3. O valor global da proposta, após a negociação, não poderá superar o orçamento estimado por FURNAS, sob pena de desclassificação do LICITANTE.

8.9.4. O pregoeiro deverá avaliar se a proposta do LICITANTE vencedor da etapa de lances atende às especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas no Edital, sob pena de desclassificação, podendo ser subsidiado pela unidade de gestão técnica no que se referir ao atendimento das questões técnicas relacionadas ao objeto da licitação ou de documentos com informações de ordem técnica que podem impactar a sua execução.

8.9.5. O pregoeiro desclassificará as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

8.9.6. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

8.9.7. A análise de exequibilidade da proposta não irá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo LICITANTE em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

8.9.8. O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

8.9.9. O pregoeiro poderá exigir do LICITANTE a demonstração da exequibilidade da sua proposta, cabendo-lhe, conforme o caso, verificar ou requisitar que lhe sejam apresentados os subsídios necessários, conforme item 13 do Art. 62 do Regulamento.

8.9.10. Se a proposta do LICITANTE vencedor da etapa competitiva de lances não for aceitável, o pregoeiro examinará as PROPOSTAS ELETRÔNICAS de Preços subsequentes, na ordem de classificação, verificando o seu atendimento até a apuração de uma proposta que atenda os termos do Edital e às condições de habilitação. Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, o LICITANTE será declarado vencedor.

8.9.11. Qualquer LICITANTE poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.9.12. Encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro verificará a efetividade da proposta vencedora, desclassificando, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

a) são vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, à inexequibilidade ou ao valor excessivo de preços unitários quando o julgamento não é realizado sob o regime de empreitada por preço unitário e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;

b) o Pregoeiro não permitirá o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o pregoeiro a erro;

c) o pregoeiro, concederá prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o LICITANTE corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, documentos complementares;

8.9.13. A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para FURNAS;

8.9.14. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

8.9.15. Se a proposta do LICITANTE vencedor contiver erro(s), o pregoeiro deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos.

8.9.16. O licitante deverá sanar os erros ou falhas mencionados no item 8.9.15 no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da solicitação de FURNAS, podendo ser prorrogado pelo mesmo período.

8.9.17. O pregoeiro deverá verificar a efetividade das propostas dos demais LICITANTES de acordo com a ordem de classificação e aplicando-se os mesmos critérios, acaso a proposta vencedora do julgamento seja desclassificada.

8.9.18. Se todos os LICITANTES forem desclassificados, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas, o pregoeiro deverá declarar a licitação fracassada.

8.10. **Habilitação**

8.10.1. Sendo aceitável a proposta, o pregoeiro analisará a documentação do LICITANTE para verificação de suas condições de habilitação. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, o LICITANTE será declarado vencedor sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

8.10.2. O pregoeiro somente irá inabilitar o LICITANTE autor da melhor proposta em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis, aplicando-se os mesmos procedimentos e critérios prescritos no item 8.9.15 deste Edital e artigo 64 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras, observando-se o seguinte:

a) consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;

b) o pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;

c) o pregoeiro, concederá prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o LICITANTE corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, documentos complementares à informação já existente no processo, não se admitindo a recepção de documentos e informações posteriores, apresentados intempestivamente, que correspondam a dados inéditos no certame licitatório;

d) o pregoeiro, na hipótese da alínea "c" supra, irá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;

e) se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o agente de licitação poderá conceder novo prazo para novas correções.

8.10.3. Acaso o LICITANTE autor da melhor proposta seja inabilitado, o pregoeiro deverá verificar a efetividade das propostas dos demais LICITANTES e o atendimento às condições de habilitação, de acordo com a ordem de classificação e aplicando-se os mesmos critérios até a apuração da documentação que atenda aos termos do EDITAL, cujo LICITANTE será declarado vencedor.

8.10.4. Se todos os LICITANTES forem inabilitados, dada a constatação de defeitos insanáveis nos documentos de habilitação de todos eles, a licitação será declarada fracassada.

9. ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.1. É de responsabilidade do licitante confirmar junto à EMPRESA o recebimento dos documentos de habilitação e proposta final, não cabendo à EMPRESA a responsabilidade pelo desconhecimento de tais informações.

10. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

10.1. Cidadãos e agentes econômicos podem pedir esclarecimentos e impugnar o Edital, exclusivamente pelo endereço eletrônico csaggllicit@furnas.com.br, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, devendo o gestor da unidade de licitações responder à impugnação, motivadamente, em até 3 (três) dias úteis.

10.1.1. O dia de abertura da licitação não é computado para a contagem do prazo referidos acima.

10.1.2. Somente são consideradas impugnações encaminhadas até às 18h:00min do último dia para sua interposição.

10.2. Todos os pedidos de esclarecimento e suas respectivas respostas serão publicados no sítio eletrônico de FURNAS e no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

10.2.1. Todas as impugnações e suas respectivas respostas serão publicados no sítio eletrônico de FURNAS.

10.2.2. Somente terão validade esclarecimentos prestados por intermédio do pregoeiro, que os disponibilizará no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, através da opção "consultar mensagens" e www.furnas.com.br.

10.3. Não serão prestados esclarecimentos por telefone.

10.4. Os LICITANTES, através de consulta permanente aos sítios acima indicados, deverão manter-se atualizados quanto a quaisquer **alterações** e **esclarecimentos** sobre o Edital, não cabendo à FURNAS a responsabilidade por desconhecimento de tais informações.

10.5. A data de abertura da licitação poderá ser adiada, caso não haja tempo hábil para resposta aos esclarecimentos ou à impugnação.

10.6. A decisão pelo eventual adiamento da abertura da licitação será publicada no COMPRASNET e no sítio eletrônico de FURNAS.

10.7. Acolhida a impugnação contra o Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

10.8. Aplica-se, no que couber, quanto aos pedidos de esclarecimento e impugnação, o disposto no artigo 39 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

11. RECURSOS

11.1. Em até 120 minutos a contar da divulgação do PROPONENTE aceito e habilitado no sistema COMPRASNET, qualquer PROPONENTE poderá, de forma motivada, manifestar sua intenção de recorrer exclusivamente através de campo próprio do sistema COMPRASNET, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso no mesmo campo, ficando os demais PROPONENTES, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.2. Apresentadas as razões e contrarrazões, o pregoeiro disporá de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão. A decisão definitiva sobre o recurso será publicada no sistema COMPRASNET.

11.3. A falta de manifestação motivada do LICITANTE quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito.

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

12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Se não houver recurso, a declaração do vencedor realizada pelo pregoeiro equivale e faz as vezes de adjudicação, cabendo a homologação à autoridade competente. Se houver recurso, a autoridade competente deverá realizar a adjudicação e homologação da licitação no mesmo ato.

12.2. Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

a) homologar a licitação;

b) revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável;

c) anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:

c.1) o vício de legalidade for convalidável; ou

c.2) o vício de legalidade não causar dano ou prejuízo à empresa ou a terceiro; ou

c.3) o vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar ao agente de licitação o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação

12.3. O vício de legalidade será convalidável se o ato por ele contaminado puder ser repetido sem o referido vício, o que ocorre, dentre outros casos, com os vícios de competência e tocantes às formalidades.

12.4. A revogação ou anulação da licitação, depois da etapa competitiva de lances, dependerá da concessão de prazo de 5 (cinco) dias úteis para que os LICITANTES interessados ofereçam manifestação.

12.5. A revogação ou anulação da licitação, ainda que parcial deverá ser motivada abordando-se todos os fundamentos apresentados pelos LICITANTES que ofereceram manifestação.

13. CONTRATAÇÃO

13.1. Após a homologação do pregão, FURNAS enviará ao representante legal do LICITANTE, por carta, Sedex ou e-mail, 2 (duas) vias do Contrato para assinatura. O LICITANTE terá o prazo de até 5 (cinco) dias para devolvê-las assinadas à FURNAS, via Sedex.

13.2. A recusa injustificada do LICITANTE vencedor em assinar o Contrato dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas na legislação.

13.3. Ocorrendo o previsto no item 13.2, FURNAS poderá revogar a licitação ou convocar os LICITANTES remanescentes, atendida a ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação do objeto da licitação e homologação pela autoridade superior.

13.4. Todas as disposições sobre o Contrato estão previstas na MINUTA DE CONTRATO, Anexo V deste Edital.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O LICITANTE que se comportar com má-fé estará sujeito, garantido o contraditório e a ampla defesa, à penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EMPRESA e suas subsidiárias, por prazo não superior a 2 (dois) anos, de acordo com os critérios e do processo previstos nos artigos 96 e 97 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

14.2. O LICITANTE estará sujeito à multa, garantido o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses e nos seguintes percentuais:

a) não assinar o contrato, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, ou não mantiver a proposta – multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor da sua proposta;

b) deixar de entregar documentação exigida neste Edital – multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;

- c) apresentar documentação falsa – multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- d) comportar-se de modo inidôneo – multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- e) fazer declaração falsa – multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- f) cometer fraude fiscal – multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da sua proposta.

14.2.1. Ocorrendo mais de uma infração, as multas serão cumulativas até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

14.3. O LICITANTE estará sujeito à aplicação das sanções abaixo, garantido o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses e nas seguintes graduações:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS pelo prazo de 06 (seis) meses.
- b) não assinar o CONTRATO, quando convocada dentro do prazo de validade de sua Proposta, ou não mantiver a Proposta – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS pelo prazo de 06 (seis) meses.
- c) apresentar documentação falsa – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS pelo prazo de 1 (um) ano.
- d) comportar-se de modo inidôneo – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS pelo prazo de 1 (um) ano.
- e) fazer declaração falsa – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS pelo prazo de 1 (um) ano.
- f) cometer fraude fiscal – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS pelo prazo de 1 (um) ano.

14.4. As penalidades referentes à inexecução do Contrato estão estabelecidas na MINUTA DO CONTRATO, Anexo V deste Edital.

14.5. Qualquer outra conduta ilícita praticada pelo LICITANTE durante a sessão pública até a homologação do Pregão poderá ser aplicada a penalidade descrita no art. 7º, da Lei 10520/02, penalidade esta diversa dos itens anteriores.

14.6. Garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 97 do Regulamento, as sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ELETROBRAS previstas no subitem 14.1, poderão ser qualificadas ou atenuadas, nos termos do artigo 96 do Regulamento.

15. ATOS LESIVOS À FURNAS

15.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, o LICITANTE estará sujeito às sanções estabelecidas no item 14 deste Edital, observados o contraditório e a ampla defesa, e sem prejuízo das demais cominações legais, no caso dos atos lesivos à FURNAS, assim definidos:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter

competitivo do procedimento licitatório;

- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar a licitação ou CONTRATO dela recorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais.

15.2. As sanções indicadas no item 14.1 se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 12.846/2013.

16. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

16.1. A prática, pelo licitante, de qualquer ato lesivo previsto no item 15 deste Edital ou no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, o sujeitará, com fundamento no artigo 6º da Lei n. 12.846/2013, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

- a) multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativa;
- b) publicação extraordinária da decisão condenatória.
- c) Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea a), do item 16.1, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

16.2. FURNAS deve levar em consideração na aplicação das sanções aqui previstas o estabelecido no artigo 7º e seus incisos da Lei nº. 12.846/2013.

16.3. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas ao Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras e/ou às disposições da Lei nº 13.303/2016, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, nos termos do item 13, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito à sanções administrativas previstas na Lei nº.13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

16.4. As sanções descritas no item 16.1 serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

16.5. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial da União e no sítio eletrônico de FURNAS.

16.6. A aplicação das sanções previstas neste item não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

16.7. O licitante sancionado administrativamente pela prática de atos lesivos contra FURNAS,

nos termos da Lei nº 12.846/13, publicará a decisão administrativa sancionadora na forma de extrato de sentença, cumulativamente:

- a) em meio de comunicação de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do licitante ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;
- b) em edital afixado no próprio estabelecimento ou no local de exercício da atividade, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e
- c) em seu sítio eletrônico, pelo prazo de trinta dias e em destaque na página principal do referido sítio.

16.8. A publicação a que se refere o item 16.6 será feita às expensas da pessoa jurídica sancionada.

16.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos a FURNAS resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

16.10. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto n. 8.420/2015.

16.11. Na esfera administrativa, a responsabilidade da pessoa jurídica não afasta a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

16.12. As disposições deste item se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

16.13. Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste CONTRATO e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

17. POLÍTICA DE CONFORMIDADE

17.1. A CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei nº. 12.846/2013, doravante denominada "Lei Anticorrupção Brasileira", (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como "Leis Anticorrupção", incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);

- b) um oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) um oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) um candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
- g.1) influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir FURNAS ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
- g.2) assegurar vantagem imprópria;
- g.3) induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir FURNAS ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
- g.4) fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.
- 17.2. A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando FURNAS ou seus negócios, se obrigam a:
- a) Permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) Tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses de FURNAS, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e de FURNAS; e
- c) Observar, no que for aplicável, o Programa de Compliance da Eletrobras, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.
- 17.3. FURNAS se reserva no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as leis e o programa de Compliance da Eletrobras, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los à FURNAS dentro de 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.
- 17.4. Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, FURNAS incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto nº. 8.420/2015.

17.5. Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente à FURNAS, por meio do Canal de Denúncias disponível no endereço eletrônico <https://www.canaldedenuncias.com.br/eletrobras/> e pelo telefone 0800-377-8037.

17.6. Fica esclarecido que, para os fins do presente CONTRATO, a CONTRATADA é responsável, perante FURNAS e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

18. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE PREVISTOS NO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA ELETROBRAS E NA LEI 8.248/1991, ART. 3º ASSEGURADA PELO DECRETO 7.174/2010

18.1. Nas licitações em que, após o exercício de preferência às microempresas e empresas de pequeno porte, esteja configurado empate em primeiro lugar, deve ser realizada disputa final entre os licitantes empatados, que podem apresentar nova proposta fechada, em prazo definido pelo agente de licitação ou pelo proponente.

18.2. Mantido o empate após a disputa final de que trata o item 18.1, as propostas devem ser ordenadas segundo o desempenho contratual prévio dos respectivos licitantes, desde que haja sistema objetivo de avaliação instituído.

18.3. Persistindo o empate, ou não havendo microempresa ou empresa de pequeno porte na disputa, deve ser dada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços, em se tratando de bem ou serviço de informática e automação, nesta ordem:

- a) aos bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País;
- b) aos bens e serviços produzidos de acordo com o processo produtivo básico definido pelo Decreto n. 5.906, de 26 de setembro de 2006;
- c) produzidos no País;
- d) produzidos ou prestados por empresas brasileiras; e
- e) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País

18.4. Persistindo o empate, deve ser realizado sorteio.

18.5. A aplicação do critério de desempate disposto no Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras, em consonância com as Leis nº 13.303/2016 e nº 8.248/1991 e com o Decreto 7.174/2010, será concedido após o encerramento da fase de apresentação das propostas ou lances, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

- a) aplicação das regras de preferência previstas no subitem supra, com a classificação dos LICITANTES cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;
- b) a convocação dos LICITANTES classificados que estejam enquadrados na alínea "a" do subitem 18.3 na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;
- c) caso o critério de desempate não seja exercido na forma da alínea acima, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas na alínea "b" do

subitem 18.3 na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para a alínea "c" do subitem 18.3, caso a preferência não seja exercida; aplicando-se a mesma regra para a alínea "d" no subitem 18.3, caso a preferência disposta na alínea "c" no subitem 18.3 não seja exercida; aplicando-se a mesma regra para a alínea "e" no subitem 18.3, caso a preferência disposta na alínea "d" no subitem 18.3 não seja exercida;

d) para o exercício do direito de preferência, os fornecedores dos bens e serviços de informática e automação deverão apresentar junto com a documentação necessária à Habilitação, declaração, sob as penas da lei, de que atendem aos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, bem como a comprovação de que atendem aos requisitos estabelecidos nas alíneas do subitem 18.3; e

e) a declaração a que se refere a alínea "d", deverá ser apresentada no momento estabelecido no item 8.9 do Edital.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. Os LICITANTES serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, em qualquer época.

19.2. Fica assegurado à FURNAS o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente Licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

19.3. Fica eleito o foro da cidade do Rio de Janeiro - RJ, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão oriunda da presente licitação.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO DE NATUREZA CONTÍNUA SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA EXCLUSIVA

1. OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E/OU FORNECIMENTO DOS BENS

2.1. Composição do Objeto:

2.1.1. Arquitetura Atual do APLICATIVO:

Em 2020, a ELETROBRAS concluiu um projeto de upgrade e redimensionamento da infraestrutura do APLICATIVO.

A nova estrutura é formada por três ambientes distintos, com recursos de tolerância a falhas e balanceamento de carga, contendo cerca de 40 servidores.

Os ambientes de homologação e produção possuem server group configurado, com os servidores AR System acessando a mesma base de dados.

A CONTRATADA deverá prestar os serviços em todos os ambientes operacionais da ELETROBRAS.

2.1.2. Software e Produtos Escopo dos Serviços:

Farão parte dos serviços todos os softwares integrantes da solução BMC Remedy ITSM existente na ELETROBRAS. Estão listados abaixo os principais produtos e versões instalados nos ambientes da ELETROBRAS:

- a) BMC AR System Server 18.08
- b) BMC Atrium CMDB 18.08
- c) BMC Atrium Core 18.08
- d) BMC Atrium Integrator 18.08
- e) BMC ITSM Suite (Service Desk, Asset Mgmt, Change Mgmt) 18.08
- f) BMC Knowledge Management 18.08
- g) BMC Service Level Management 18.08
- h) BMC Service Request Management 18.08
- i) BMC Discovery 11.3
- j) BMC Smart IT 18.08
- k) BMC Digital Workplace 19.02
- l) BMC Smart Reporting 18.08

m) BMC RSSO 18.08

Além dos produtos acima, poderão fazer parte do escopo, todos os produtos, add-ons e demais funcionalidades licenciadas para a ELETROBRAS, estejam instaladas ou não.

2.1.2.1. Customizações Existentes:

As customizações realizadas no APLICATIVO também farão parte do escopo dos serviços, e foram desenvolvidas entre 2012 e 2020. Em 2018, a ELETROBRAS contratou um projeto de upgrade da versão 7.6.04 para a versão 18.08, que foi concluído em 2020. Durante esse projeto, as customizações foram revisadas e adaptadas para darem suporte à nova versão ou descontinuadas. As customizações foram testadas e homologadas, o que minimizou a ocorrência de erros envolvendo essas customizações.

Como histórico, a operação da nova versão está no ar há cerca de 24 meses, e nenhum erro envolvendo essas customizações foram identificados.

Abaixo, vai a lista de customizações existentes no ambiente até o momento.

ID da Customização	Nome Interno Eletrobras	Descrição da Customização	Esforço estimado de construção (em horas)
G-IM-001		Possibilitar a criação de campos adicionais no incidente	80
G-IM-002		Criar campo Impacto do IC no incidente	6
G-IM-004		Disponibilizar a criação de um registro de faq a partir do incidente	6
G-IM-007		Enviar uma notificação para casos de incidente crítico	6
G-IM-008		Permitir pesquisa pela lotação do usuário solicitante	6
G-IM-012		Criação de campo Designação Incorreta	6
G-IM-013		Criação de campo Resolvido Remotamente	6
G-IM-014	SME-06	Abertura de incidente via e-mail	64
G-IM-015	SME-07	Criação de relatórios de incidentes e SLA's para o Service Desk	112
G-IM-016	SME-10	Habilitação de FTS e criação de relatórios	184
G-PM-001		Notificação de status para o Service Desk	6
G-PM-002		Alteração de prioridade de acordo com a quantidade de incidentes relacionados	16
G-PM-004		Alteração de motivo do status de Insolúvel para Não Solucionado	4
G-SRM-001		Alterar o status da requisição de serviço para Em Andamento quando da resposta do usuário.	40
G-SRM-002		Identificar o título do serviço para os incidentes gerados através de uma requisição de serviço.	6
G-SRM-003	SME-01	Permitir aprovação sequencial do gerente do solicitante e grupo	32
G-SRM-004	SME-03	Solicitação "Em nome de"	48
G-AM-001		Rotulação para definição de nomes de identificação	40

		do IC	
G-CM-002		Obrigar o motivo da rejeição nas solicitações de mudança	2
G-CM-005		Impedir a redesignação das aprovações de mudanças	2
G-CM-006		Disponibilizar um campo na mudança para informar o ID da Demanda	6
G-CM-007	SME-14	Alterar regras de transição de status da mudança	16
G-CM-008	SME-11	Possibilitar anexar plano de teste na mudança	40
G-SLM-001		Integração do Gerenciamento de Problemas com o Gerenciamento de Nível de Serviço	40
G-SLM-005		Criar assistente para cadastro de SLA's de problemas	120
G-SLM-006	SME-09	Relatórios de SLA's para o Service Desk	170
G-SLM-007	SME-13	Alteração de funcionamento do SLM	46
G-FN-001		Syslog Ações	40
G-FN-002		Syslog Pessoas	40
G-FN-003		Web Services	6
G-FN-004		Integração AD	80
G-FN-005	SME-02	Retirar opção de mudar senha no ARS	8
G-FN-007	SME-05	Alteração da tela de login da MidTier (Uppercase)	40
G-FN-008	SME-04	Integração com o SAP - Alteração	70
G-FN-010	SME-04	Alteração da integração entre o ITSM e o AD	10
G-FN-011	SME-12	Link da Central de Aprovação e Notificações de Aprovação	40
G-FN-012	SME-19	Configurar Padrão de Usuário TI e não TI	38
SME-08	SME-08	Login do Gerente e Aprovador Alternativo	48
SME-15	SME-15	Alteração visual e layout do SRM.	65
SME-16	SME-16	Link para o Clarity	26
SME-17	SME-17	Automação dos mapeamentos de aprovação de mudanças	160
KPI's	KPI's	Criação de KPI's para os processos de incidentes, mudanças, requisições de serviços e níveis de serviço	120
Ger_Mud	Ger_Mud	Melhorias no Gerenciamento de Mudanças	120
Ger_Inc	Ger_Inc	Melhorias no Gerenciamento de Incidentes	40
Cat_Serv	Cat_Serv	Formulários auxiliares do Catálogo de Serviços	60
Int_Clarity	Int_Clarity	Integração com o Clarity	32
Web_Serv	Web_Serv	Web Service - Consultas para outros sistemas	32
Módulo SI	Módulo SI	Módulo de Incidentes de Segurança da Informação	280

Além da lista acima, há um pequeno número de objetos criados para darem atendimento pontual a algum requisito, tais como a obrigatoriedade ou não de um campo, a inclusão de nova opção numa lista, criação de um campo e etc. No entanto, tais objetos não alteram o funcionamento geral dos produtos nem inserem novas funcionalidades no ambiente.

2.1.2.2. **Grandes Números e Histórico de Chamados de Suporte:**

Abaixo vai um breve histórico de chamados de suporte envolvendo o APLICATIVO. Esse histórico se propõe a orientar a CONTRATADA quanto às quantidades e tipos de chamados

comumente atendidos pela equipe local de suporte ao APLICATIVO. Esse histórico não deve ser utilizado como limitador da quantidade de chamados que serão atendidos pela CONTRATADA, mas como um balizador.

2.1.2.2.1. **Grandes Números:**

Abaixo vão números gerais do APLICATIVO que podem ajudar a CONTRATADA a entender melhor o tamanho da solução da ELETROBRAS e dimensionar sua equipe em termos de quantidade e qualificação.

Item	Quantidade
Ambientes	3
Servidores (Windows)	40
Empresas (Operational Companies)	9
Usuários	20.000
Grupos de Suporte	764
Solucionadores	1684
Chamados atendidos (12 meses)	84.500
SRD's	386
SLA's (Service Targets)	649

Os chamados atendidos referem-se a todos os grupos de suporte existentes no APLICATIVO.

2.1.2.2.2. **Chamados Abertos Junto ao Fornecedor e/ou Fabricante:**

Durante nosso último contrato de suporte técnico, tivemos, em 12 meses, um total de 38 chamados abertos junto ao fornecedor, após tratamento inicial pela equipe local. Esses chamados foram tratados diretamente pela equipe de suporte da contratada, na época ou pelo suporte da BMC.

Em termos de prioridade, temos a seguinte distribuição:

Prioridade	Qtd chamados
Baixa	18
Média	14
Alta	5
Crítica	1
TOTAL	38

Cabe ressaltar que o cenário, naquela época, era bastante similar ao atual em termos de complexidade e arquitetura. A única variação importante refere-se ao total de requisições de serviços, incidentes, ordens de trabalho e SLA's, que tiveram aumento substancial, pois diversas áreas corporativas passaram a prestar serviços utilizando o APLICATIVO. Apesar do volume maior, não notamos qualquer variação no total de chamados referentes a problemas no APLICATIVO em geral.

2.1.2.2.3. **Chamados Abertos Pelos Usuários e Atendidos pela Equipe Local de Suporte à Solução:**

Nos últimos 12 meses, a equipe local atendeu um total de 1116 chamados, conforme tabela abaixo. Desses, 428 aparecem como resolvidos diretamente pela equipe. No entanto, há uma

quantidade grande de chamados que foram, de fato, resolvidos pela equipe e encaminhados para a Central de Atendimento, para finalização junto ao cliente. Esse chamados acabaram constando como resolvidos por esta outra equipe.

Tipo de Atendimento	Qtd chamados
Resolvidos	428
Atendidos	688
TOTAL	1116

Em geral, os chamados atendidos pela equipe local referem-se a dificuldades de uso ou acesso ao APLICATIVO, criação ou alteração de SRD's (SRD, PDT, AOT, categorias, designações e etc), cadastro ou alteração de IC's, gerenciamento de usuários, grupos e permissões, criação ou alteração de SLA's (service targets, milestones e etc), criação, alteração e suporte a relatórios (Console de Relatórios e Smart Reporting) e falhas de funcionamento em geral

2.2. Características do Objeto:

É fundamental que a CONTRATADA possua proficiência na gestão de serviços em conformidade com as melhores práticas, bem como flexibilidade em seus métodos e soluções, de forma a adaptá-los a eventuais requisitos da ELETROBRAS, à medida que são implementados ou evoluídos.

O modelo desse contrato prevê que a ELETROBRAS seja a responsável pela gestão e fiscalização dos serviços, delegando à CONTRATADA a responsabilidade pelo planejamento e execução dos serviços, conforme os níveis mínimos exigidos no contrato.

Assim, é necessário que a CONTRATADA mantenha a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com as demandas relacionadas ao APLICATIVO.

2.2.1. Catálogo de Serviços:

A ELETROBRAS estabelecerá um Catálogo de Serviços com as atividades e serviços mais comuns ou conhecidos, que serão prestados pela CONTRATADA.

As solicitações da ELETROBRAS não estarão limitadas aos serviços existentes no Catálogo de Serviço, cabendo à CONTRATADA, a execução desses novos serviços, que passarão a fazer parte do Catálogo de Serviços.

Os serviços solicitados que não fizerem parte do Catálogo de Serviços terão o prazo de atendimento negociado entre a ELETROBRAS e a CONTRATADA, com base na complexidade de execução. O prazo não poderá ultrapassar o máximo de 10 dias úteis.

Após a definição do prazo, o serviço deverá ser cadastrado no Catálogo de Serviços, e passará a ser solicitado normalmente pela ELETROBRAS, já como um serviço conhecido.

A CONTRATADA deverá atender todas as solicitações definidas no catálogo de serviços, nos prazos estipulados sem limites de quantidade solicitada.

Para facilitar a descrição dos serviços no catálogo, utilizaremos o verbo "Configurar" para muitos dos serviços. Entende-se por configuração, a criação, modificação e exclusão de registros associados ao serviço solicitado. Casos específicos utilizarão verbos mais apropriados, principalmente quando houver prazo de atendimento diferenciado.

Muitos serviços envolvem serviços menores, que podem também ser solicitados em separado. Por exemplo, o serviço "Configurar usuário", envolve, além do básico, atribuir licença,

conceder permissões e, se solicitado, incluir em grupo de suporte. O serviço "Configurar SRD", envolve configurar o Direito, configurar PDT e etc. Nesses casos, o prazo do serviço "maior" já considera o menor.

Muitos serviços requerem interação com o solicitante, para entendimento do pedido, e com a Eletrobras, para aprovação. Para esses casos, o prazo será suspenso enquanto a responsabilidade estiver com o solicitante e a Eletrobras.

Os prazos já consideram eventuais testes e validações, e aplicam-se à entrega do serviço no ambiente de produção, e só serão contabilizados quando não houver pendência da Eletrobras.

2.2.2. **Serviço de Administração e Operação:**

O Serviço de Administração e Operação tem por objetivo garantir a disponibilidade, operacionalidade, confiabilidade e integridade do APLICATIVO, mantendo todas as aplicações e módulos funcionando adequadamente.

O Serviço de Administração e Operação consiste na execução de atividades rotineiras ou demandadas pela ELETROBRAS, relacionadas ao objetivo do serviço, incluindo instalações, configurações, gerenciamento, manutenções, análises e melhorias por meio de funcionalidades nativas do APLICATIVO.

O Serviço de Administração e Operação requer proatividade, cabendo à CONTRATADA monitorar o funcionamento do APLICATIVO por meio de rotinas a serem desenvolvidas pela CONTRATADA e aprovadas pela ELETROBRAS. Tais rotinas devem conter melhorias de desempenho, análise de logs, verificações de erros, mesmo que tais erros ainda não estejam sendo percebidos pelos usuários, e outras rotinas que se façam necessárias para a garantia do objetivo do serviço.

A CONTRATADA deverá evidenciar a realização das atividades rotineiras por meio de relatório quinzenal, que deverá apresentar os serviços e seus achados e/ou resultados.

A CONTRATADA deverá sugerir e implementar, após aprovação da ELETROBRAS, melhorias de desempenho baseadas nas análises e recomendações do fabricante.

A CONTRATADA deverá realizar análise e planejamento de capacidade (ex.: volumetria de dados, previsão de crescimento, etc.) do ambiente BMC ITSM, entregando parecer técnico à ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá realizar análise e planejamento de capacidade (hardware e software) do ambiente BMC ITSM, entregando parecer técnico à ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá participar e fornecer de insumos técnicos para tomada decisão nos comitês de mudança referentes ao ambiente BMC ITSM.

A CONTRATADA deverá planejar, coordenar, elaborar e executar planos de ação e planos de melhoria contínua do ambiente BMC ITSM, validados pela ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá realizar o planejamento, diagnóstico, análise de impacto e riscos e elaboração de pareceres no que diz respeito aos softwares, aplicativos, sistemas operacionais, banco de dados e serviços visando a manutenção e melhoria da disponibilidade e do desempenho do ambiente BMC ITSM.

A CONTRATADA deverá realizar a padronização de nomes de SLA's, grupos de suporte e demais tipos de registros, de forma que facilitem o gerenciamento e a operação diária do APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá participar, quando solicitada, de salas de crises que se relacionem com o APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá manter atualizados e auditar a consistência dos IC's do Ambiente BMC ITSM e seus relacionamentos no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração da ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá documentar os procedimentos operacionais a serem realizados pela equipe e apresentá-los a ELETROBRAS, que deverá analisar e aprovar os procedimentos.

A CONTRADADA deverá implementar e manter indicadores de disponibilidade do APLICATIVO, podendo utilizar serviços prestados pela área de infraestrutura de TI da ELETROBRAS, que monitora ativamente os servidores do APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá realizar cargas de dados, exportações, importações e outras manipulações de dados, seja por meio da Console de Gerenciamento de Dados ou do BMC Data Import.

A CONTRATADA deverá realizar análise de viabilidade técnica de integrações de aplicações com o Ambiente BMC ITSM, de acordo com as demandas da ELETROBRAS, provendo orientações técnicas sobre o Ambiente BMC ITSM (ex.: ETL, WebServices, Workflow, API ARS, REST e etc.), entregando parecer técnico à ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá interagir com os fornecedores ou equipes de infraestrutura de TI, de forma a obter quaisquer informações necessárias ao funcionamento do Ambiente BMC ITSM e revisar recomendações sobre eventuais correções a serem implantadas no APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá prover análise, suporte e sugestão de melhorias aos processos de Gerenciamento de Serviços, de forma contínua, entregando a documentação pertinente e participando das atividades relacionadas.

A CONTRADADA deverá participar, acompanhar e executar mudanças no ambiente de produção referente ao ambiente BMC ITSM.

A CONTRATADA deverá manter os ambientes equalizados, isto é, com as mesmas versões de todos os objetos existentes nos ambientes. Caso haja diferença, caberá à CONTRATADA a identificação das diferenças e a equalização.

A CONTRATADA deverá realizar a promoção de pacotes entre os servidores de todos os ambientes.

A CONTRADADA deverá criar e manter definições de requisições de serviço (SRD's) e artigos de conhecimento que suportem os serviços prestados como forma de receber os pedidos de serviços pela ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá manter todos os documentos relacionados aos serviços atualizados.

2.2.3. Serviço de Suporte Técnico Avançado:

O Serviço de Suporte Técnico Avançado tem por objetivo resolver incidentes e atender às solicitações de serviços, doravante denominados CHAMADOS, reportados ou solicitados pelos usuários finais do APLICATIVO.

O Serviço de Suporte Técnico Avançado consiste no recebimento, entendimento, interação com o cliente, tratamento, execução e solução dos chamados que sejam designados à CONTRATADA, que realizará o atendimento diretamente por meio do APLICATIVO, interagindo ou não com o usuário, conforme o caso.

Nos casos de interação com o usuário, a CONTRATADA poderá fazê-lo por meio de telefone ou e-mail, sendo preferencial o contato por telefone.

Para os casos em que a CONTRATADA identifique erro ou falha no APLICATIVO, deverá realizar pesquisa sobre o caso na base de conhecimento disponibilizada pelo fabricante. Caso haja documentação sobre o caso, a solução deverá ser aplicada pela CONTRATADA após os devidos testes. Caso não haja documentação sobre o caso, a CONTRATADA deverá alterar o status do CHAMADO como pendente e abrir chamado junto ao contrato de suporte da ELETROBRAS junto ao fabricante, ficando responsável pela abertura, interações, testes, aplicação de

correções, solução e conclusão.

Além da CONTRATADA, a Central de Atendimento poderá realizar atendimentos de 1º nível relacionados ao APLICATIVO. A ELETROBRAS poderá identificar os serviços passíveis de serem atendidos pela Central de Atendimento, cabendo à CONTRATADA criar ou alterar SRD's, procedimentos e demais configurações que viabilizem a execução do serviço pela Central de Atendimento, permanecendo a CONTRATADA como suporte em casos em que a Central de Atendimento não consiga realizar o serviço.

Caberá à CONTRATADA a criação e atualização de artigos de conhecimento relacionados à execução do serviço de Suporte Técnico Avançado.

2.2.4. Serviço de Upgrade de Versão:

O serviço de upgrade de versão será iniciado em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.

Após iniciado, o serviço de upgrade deverá ser realizado pela CONTRATADA em até 90 dias.

O serviço de upgrade será realizado por meio de um projeto, que será planejado em conjunto com a ELETROBRAS, e gerenciado pela CONTRATADA, considerando as melhores práticas de gerenciamento de projetos.

Para a realização do serviço de upgrade, a CONTRATADA poderá utilizar a equipe alocada para atendimento aos outros serviços previstos no contrato, desde que não ocorra qualquer prejuízo a esses outros serviços.

A CONTRATADA deverá realizar o upgrade para a versão mais recente disponibilizada pela BMC Software para cada um dos componentes do APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá seguir todas as orientações e técnicas de migração recomendadas pelo fabricante.

A CONTRATADA deverá realizar a análise do ambiente e propor uma estratégia de upgrade, que deverá ser aprovada para ELETROBRAS.

A estratégia de upgrade deverá considerar que os dados transacionais existentes deverão ser preservados e adequados ao formato da nova versão.

A estratégia de upgrade deverá considerar que os dados de fundação existentes deverão ser preservados e adequados ao formato da nova versão.

A estratégia de upgrade deverá considerar que todos os dados deverão ser migrados, incluindo configurações, definições, objetos e dados em geral de todos os componentes e módulos do APLICATIVO.

A estratégia de upgrade deverá considerar que não haja interrupção no uso do APLICATIVO no ambiente de produção entre 08:00h e 20:00h, nos dias úteis. Eventuais necessidades de parada precisam ser aprovadas pela ELETROBRAS.

É sabido que algumas alterações no APLICATIVO não devem ser realizadas durante determinada fase do upgrade, sob pena de serem perdidas após a sincronização dos dados do ambiente de projeto com o ambiente operacional. A ELETROBRAS se compromete a evitar tais alterações. No entanto, podem ocorrer situações em que tais alterações sejam realmente necessárias. Sabendo disso, a CONTRATADA deverá estabelecer um método onde tais alterações não sejam perdidas após a sincronização entre os ambientes envolvidos.

A CONTRATADA deverá propor a arquitetura funcional do APLICATIVO, considerando as novas versões, assim como os requisitos de hardware dos servidores, abertura de portas em firewalls e todos os requisitos que a ELETROBRAS deverá providenciar para o funcionamento adequado do APLICATIVO na nova versão.

As modificações, configurações e customizações no APLICATIVO existente também deverão ser realizadas pela CONTRATADA, se necessário, para o funcionamento da nova solução atualizada.

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades do upgrade em todos os ambientes operacionais da ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá corrigir todos os erros de tradução identificados, assim como traduções com sentido dúbio para o idioma português do Brasil.

A estratégia deverá considerar testes unitários e integrados, a serem homologados pela ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá realizar e evidenciar a realização dos testes unitários e integrados, como forma de evitar que a ELETROBRAS perca tempo importante com a identificação de erros óbvios e facilmente identificáveis.

A CONTRATADA deverá realizar os ajustes dos erros identificados durante os testes, independentemente de serem erros nativos ou não, de responsabilidade do fabricante ou não. A CONTRATADA poderá acionar o suporte do fabricante para a solução dos erros nativos identificados.

A CONTRATADA deverá adequar as customizações que eventualmente apresentem erros durante e após o upgrade

2.2.5. Serviço de Customização do APLICATIVO:

A CONTRATADA deverá, conforme necessidades identificadas pela ELETROBRAS, prestar serviços de implementação de novas funcionalidades, alterações em funcionalidades já implementadas e integrações com outros sistemas em função da alteração ou surgimento de novos requisitos, inclusive serviços relacionados a relatórios.

Para a prestação do serviço de customização do APLICATIVO, a ELETROBRAS realizará a identificação da demanda e a priorização dos requerimentos e os enviará à CONTRATADA. O referido serviço a ser prestado pela CONTRATADA compreenderá:

Alterações em funcionalidades já implementadas no APLICATIVO, em função da alteração ou surgimento de novos requisitos;

Desenvolvimento e implantação de novas funcionalidades e integrações entre sistemas.

Não farão parte do serviço de customização do APLICATIVO as adequações previstas no Serviço de Upgrade.

A ELETROBRAS estimou uma lista de customizações e integrações que poderão ser realizadas durante a vigência do contrato com base em critérios de complexidade, conforme tabelas abaixo:

SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO	
Complexidade	Qtd. Estimada (A)
Muito Simples	10
Simples	6
Média	4
Complexa	2
Muito Complexa	1

SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO	
Complexidade	Qtd. Estimada (A)
Básica	2
Muito Simples I	2
Muito Simples II	2
Simples	2
Média	2
Complexa	1
Muito Complexa	1

Abaixo vão as tabelas descritivas dos critérios de complexidades das customizações e integrações estimadas:

TABELA DE COMPLEXIDADE DAS CUSTOMIZAÇÕES				
Complexidade	Qtd. de Formulários	Qtd. de Campos	Qtd. de Objetos de Fluxo de Trabalho	Qtd. de Ações Totais
Muito Simples	Até 1	Até 6	Até 3	Até 6
Simples	Até 2	Até 10	Até 8	Até 16
Média	Até 5	Até 20	Até 20	Até 40
Complexa	Até 10	Até 40	Até 40	Até 80
Muito Complexa	Até 20	Até 100	Até 80	Até 120

TABELA DE COMPLEXIDADE DAS INTEGRAÇÕES											
Complexidade	Tipo da Integração na ótica do BMC	Método da Integração	Operação para o BMC Remedy ITSM	Objetivo da Informação para o BMC Remedy ITSM	A operação sobre a Informação necessária de	A operação sobre a Informação necessária de	A operação sobre a informação necessária de Customi	BMC Remedy ITSM (Validação + Formulário Auxiliar + Customização)			
								Qtd. de Formulários	Qtd. de Campos	Qtd. de Objetos de	Qtd. de Ações Totais

	Remedy ITSM				validação?	formulário auxiliar de integração?	integração nos módulos do BMC Remedy ITSM?			Fluxo de Trabalho	Pré-requisitos
Básica	Unidirecional	Web Service	Publicar	Alimentar outros sistemas	Não	Não	Não	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Simplex I Muito	Unidirecional	Web Service	Publicar OU Consumir	Alimentar o ITSM	Sim	Sim	Não	Até 2	Até 20	Até 16	Até 24
Muito Simplex II	Unidirecional	Web Service	Publicar OU Consumir	Alimentar o ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 4	Até 30	Até 24	Até 48
Simplex	Bidirecional	Web Service	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações de retorno no ITSM	Sim	Sim	Não	Até 2	Até 20	Até 16	Até 24
Média	Bidirecional	Web Service OU API Nativa	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações de retorno no ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 3	Até 30	Até 24	Até 48
Complexa	Bidirecional	Web Service OU API Nativa	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações	Sim	Sim	Sim	Até 5	Até 60	Até 48	Até 96

				ções de retorno no ITSM							
Muito Complexa	Bidirecional	API Construída OU Método Externo	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações de retorno no ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 5	Até 60	Até 48	Até 96

A estimativa de customizações e integrações não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte da ELETROBRAS, ao longo do prazo de vigência do Contrato.

Os serviços serão solicitados pela ELETROBRAS, por escrito, através de um documento de solicitação de serviço. Este documento detalhará a solicitação, bem como os procedimentos de acompanhamento e recebimento dos serviços.

Para todo e qualquer encaminhamento de demanda relacionada ao serviço de customização, a ELETROBRAS solicitará formalmente o serviço por meio de uma solicitação de serviço com, no mínimo, os seguintes passos:

A ELETROBRAS deverá identificar, analisar e priorizar a demanda por serviço de customização;

A ELETROBRAS deverá descrever a demanda detalhadamente na solicitação de serviço e enviará a solicitação de serviço para a CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá avaliar a solicitação de serviço, complementando o documento com, no mínimo:

Escopo do serviço a ser realizado;

Detalhamento do serviço a ser realizado;

Enquadramento da complexidade do serviço com detalhes suficientes para análise e comprovação por parte da ELETROBRAS;

Cronograma de atividades detalhado, cujo prazo de início do serviço não deverá ser superior a 15 (quinze) dias após a aprovação da ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá, em até 7 dias úteis após recebimento, enviar a solicitação de serviço complementada para aprovação da ELETROBRAS, que poderá aprová-la ou não;

Caso a solicitação de serviço seja aprovada, a ELETROBRAS deverá informar a CONTRATADA sobre a aprovação da solicitação de serviço, e esta deverá iniciar o serviço conforme cronograma previsto;

A ELETROBRAS acompanhará a execução do serviço junto à CONTRATADA;

Após a execução do serviço, a CONTRATADA deverá emitir relatório comprovando os critérios de complexidade efetivamente utilizados para a realização do serviço aprovado e realizar a entrega do serviço;

A CONTRATADA deverá documentar o serviço de forma que os objetos criados, alterados, removidos, ativados ou desativados sejam listados, propiciando rastreabilidade futura em casos de mudanças e correções de erros.

A ELETROBRAS deverá receber, avaliar, homologar e aprovar o serviço entregue pela CONTRATADA, e, caso aprovado, emitir termo de aceite do serviço.

Cada serviço entregue pela contratada estará sujeito a 12 meses de garantia, contados a partir da emissão do termo de aceite definitivo.

2.2.6. **Volumetria estimada:**

Este item se propõe a estimar a quantidade semanal de chamados a serem atendidos pela CONTRATADA, no serviço de Suporte Técnico Avançado. A estimativa considera o histórico de chamados, estimativa de chamados realizados sem o devido registro, previsões futuras baseadas no cenário de negócios da empresa e uma margem de erro.

É importante observar que esta estimativa não significa um compromisso ou limitação de solicitações por parte da ELETROBRAS, e se presta a embasar a definição de uma equipe mínima:

Item	Qty semanal
Chamados (histórico)	22
Chamado (não registrados)	5
Demanda futura (previsão)	5
Margem de erro	2
TOTAL	34

2.2.7. **Estimativa de equipe:**

A CONTRATADA deverá dispor de tantos profissionais quanto necessário, que farão o atendimento aos serviços de Administração, Operação e Suporte Técnico Avançado em todas as suas características. Um dos profissionais deverá ser nomeado como o líder técnico, que atuará como principal contato com a ELETROBRAS.

Os profissionais disponibilizados pela contratada atuarão no atendimento aos serviços sem dedicação exclusiva à ELETROBRAS, podendo realizar outras atividades determinadas pela CONTRATADA.

Os serviços de Administração e Operação e Suporte Técnico Avançado serão prestados nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, entre 08h00min e 20h00min.

Entende-se por dias úteis, os dias úteis da cidade do Rio de Janeiro.

Eventualmente, a CONTRATADA poderá ser acionada fora do horário estipulado, exclusivamente em casos de incidentes graves, em que o APLICATIVO em produção esteja paralisado ou severamente impactado. Nesses casos, a CONTRATADA deverá atuar de forma a tornar o APLICATIVO operacional, mesmo que provisoriamente, e concluirá o atendimento no próximo horário útil.

A CONTRATADA deve considerar que a volumetria estimada se refere basicamente ao serviço

de Suporte Técnico Avançado, e que o serviço de Administração e Operação, em sua maior parte, envolve atividades rotineiras e não requerem, necessariamente, a abertura de chamados. No entanto, tais serviços deverão ser reportados mensalmente pela CONTRATADA.

Os profissionais deverão estar alocados fisicamente nas dependências da CONTRATADA ou em local sob sua supervisão.

Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA deverão possuir conhecimento sobre a tecnologias contidas no ambiente para que possam atender às demandas com a agilidade necessária ao atendimento dos níveis de serviços acordados.

Caberá à CONTRATADA dimensionar o quantitativo de profissionais necessário para a execução dos serviços a serem prestados de forma que atenda aos níveis de serviço contratados e aos prazos dos serviços catalogados.

Para o Serviço de Upgrade de Versão, a CONTRATADA deverá alocar profissionais suficientes, de forma que o prazo estipulado pela ELETROBRAS seja cumprido.

Para o Serviço de Customização do APLICATIVO, a CONTRATADA deverá alocar profissionais suficientes, de forma que os prazos estipulados para cada solicitação de customização sejam cumpridos.

2.2.8. Qualificação da equipe:

Para que haja garantia de qualidade no serviço executado, a CONTRATADA deverá alocar profissionais qualificados, de forma que o ELETROBRAS possa receber os serviços solicitados no menor tempo possível, dentro da melhor técnica. Para isso, os profissionais alocados devem ter as qualificações constantes no item Qualificação Técnica.

Além das atribuições de atendimento aos chamados, o líder técnico terá as seguintes atribuições:

- Atuar como interlocutor entre a ELETROBRAS e a CONTRATADA;
- Atuar como representante da CONTRATADA junto à ELETROBRAS;
- Monitorar e garantir os níveis de serviço previstos no contrato e dar conhecimento dos prazos a toda a equipe;
- Assegurar que as informações registradas nos chamados sejam claras, com qualidade de conteúdo e adequadas ao propósito;
- Realizar reunião mensal com o representante da ELETROBRAS para apresentação dos resultados, assim como outras reuniões que se façam necessárias;
- Gerar os relatórios mensais e garantir que as informações estejam corretas e adequadas ao entendimento da ELETROBRAS;
- Apoiar a equipe no diagnóstico e resolução de problemas;
- Propor melhorias no processo de atendimento;
- Responder por solicitações realizadas pela ELETROBRAS.

Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação por meio de cópias autenticadas.

Fica facultado a ELETROBRAS a aceitação ou não do profissional apresentado pela CONTRATADA que não atenda a todos os requisitos necessários.

No início da execução do contrato, ou sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários obedecendo o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Considerando que a solução BMC Remedy ITSM se encontra em uso na Eletrobras Holding com sucesso desde 2012 suportando os processos de atendimento a serviços de tecnologia da informação, e desde 2018 suportando também serviços das áreas de Comunicação, Contabilidade, Finanças, Infraestrutura e Serviços Gerais, Logística, Suprimentos e Recursos Humanos de maneira integrada, tal ferramenta tornou-se crítica no dia a dia empresarial.

3.2. Dada a criticidade, é necessário que a ferramenta seja administrada, operada e suportada por uma equipe especializada, de forma que se garanta um sistema sempre disponível, atualizado e sem erros, e atenda às solicitações diárias dos diversos usuários.

3.3. Dessa forma, esta contratação tem o objetivo de garantir a disponibilidade, segurança e desempenho do sistema a todos os clientes do Centro de Serviços Compartilhados e equipes de atendimento dos diversos processos suportados.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (Habilitação)

4.1. Documentação relativa à Qualificação Técnica:

4.1.1. A comprovação da capacidade técnica se dará através de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, para quem os serviços tenham sido prestados satisfatoriamente.

4.1.2. Deve-se considerar que os serviços descritos no atestado de capacidade técnica sejam compatíveis em características com o objeto desta licitação, entendendo-se como compatíveis os serviços de suporte técnico, administração, instalação, sustentação, upgrade e customização dos produtos que fazem parte da solução instalada na ELETROBRAS, pelo prazo de, no mínimo, 3 (três) anos.

4.1.3. O (s) atestado(s) deve(rão) ser emitido(s) em papel timbrado do emitente (cliente), contendo obrigatoriamente e sob pena de desclassificação, ao menos as seguintes informações:

4.1.3.1. Descrição geral dos serviços prestado;

4.1.3.2. Data inicial e final de execução dos serviços prestados;

4.1.3.3. Área responsável da parte do cliente; e

4.1.3.4. Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente.

NOTAS:

a) Para a comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados, considerando períodos sucessivos de tempo, ininterruptos ou não.

b) Os atestados de capacidade técnica-operacional citados na alínea "a" apresentados pela Licitante deverão pertencer à empresa que efetivamente irá fornecer os serviços desta licitação, ou seja, a própria LICITANTE.

c) Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do Contrato que lhe deu origem ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior, caso em que só será aceito mediante apresentação do Contrato correspondente.

d) Deverão ser disponibilizadas todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, anexando, quando solicitado, cópia do Contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

e) Serão aceitos atestados distintos para atendimento às exigências, porém, caso seja apresentado um único atestado de capacidade técnico/operacional, este documento deverá atender, simultaneamente, todas as exigências.

4.2. JUSTIFICATIVA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.2.1. Considerando que a solução BMC Remedy ITSM se encontra em uso na Eletrobras Holding com sucesso desde 2012 suportando os processos de atendimento a serviços de tecnologia da informação, e desde 2018 suportando também serviços das áreas de Comunicação, Contabilidade, Finanças, Infraestrutura e Serviços Gerais, Logística, Suprimentos e Recursos Humanos de maneira integrada, tal ferramenta tornou-se crítica no dia a dia empresarial.

4.2.2. Dada a criticidade, é necessário que a ferramenta seja operada e suportada pelo fabricante do software ou seus parceiros comerciais, de forma que se garanta um sistema sempre disponível, atualizado e sem erros.

4.2.3. Dessa forma, esta contratação tem o objetivo de garantir a disponibilidade, segurança e desempenho do sistema a todos os clientes do Centro de Serviços Compartilhados e equipes de atendimento dos diversos processos suportados, além do atendimento tempestivo às solicitações dos clientes, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos pelo CSC com as empresas do sistema ELETROBRAS.

4.2.4. Para garantir um serviço adequado, entendemos que a empresa contratada precisa demonstrar experiência mínima anterior na prestação de serviços similares ao que estamos contratando.

4.2.5. Para isso, consideramos que a comprovação da capacidade técnica é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações previstas no edital, e deve realizada por, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, para quem os serviços tenham sido prestados satisfatoriamente.

4.2.6. Somada à experiência da empresa, entendemos que a qualificação dos profissionais seja igualmente relevante, pois garantirá que os profissionais possuem contato mínimo com produtos e tecnologias empregados na prestação do serviço. Para isso, incluímos duas certificações na linha de produtos utilizados pela ELETROBRAS. São certificações básicas e bem comuns, que não oneram e nem reduzem a ampla concorrência.

4.2.7. Adicionalmente, deve-se considerar que os serviços descritos no atestado de capacidade técnica sejam compatíveis em características com o objeto desta licitação, entendendo-se como compatíveis os serviços de Suporte Técnico, Instalação, Operação, Administração, Manutenção, Upgrade, Customização e Desenvolvimento realizados no conjunto de softwares que fazem parte da solução da ELETROBRAS, pelo prazo de, no mínimo, 3 (três)

anos.

4.2.8. Dessa forma, garantimos que a empresa contratada possui experiência no tipo de serviço contratado, o que reduz riscos para a Eletrobras sem reduzir a ampla concorrência.

5. JUSTIFICATIVA REFERENTE A CONSÓRCIO

5.1. Trata-se de uma contratação de empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, customização e upgrade do APLICATIVO, perfeitamente pertinente e compatível para empresas atuantes do ramo licitado, as quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira. Tais condições são suficientes para a execução de contratos desta natureza, o que não torna restrito o universo de possíveis licitantes individuais.

5.2. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou em atividades de diferentes naturezas ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital.

5.3. A referida vedação visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida em que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e acarretaria risco da dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre os empresários.

6. PLANILHA DE PREÇO

Item	Descrição	NCM*	Qt	UF	Fornecimento		
					Impostos (%)	DDP - Destino Final Descarregado	
						Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
					ISS		
1	Serviço de Administração e Operação		12	mês			
2	Serviço de Suporte Técnico Avançado		12	mês			
3	Serviço de Upgrade		1	unidade			
4	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Muito Simples		10	unidade			
5	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Simples		6	unidade			
6	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Média		4	unidade			
7	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Complexa		2	unidade			
8	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Muito		1	unidade			

	Complexa						
9	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Básica		2	unidade			
10	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Simples I		2	unidade			
11	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Simples II		2	unidade			
12	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Simples		2	unidade			
13	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Média		2	unidade			
14	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Complexa		1	unidade			
15	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Complexa		1	unidade			
PREÇO TOTAL COM TODOS OS IMPOSTOS INCLUSOS							

* Nomenclatura comum mercosul

7. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

7.1. Menor Preço Global

7.1.1. Independente do critério de aceitabilidade das propostas ser o de menor preço global, a proposta será analisada item a item, a fim de se evitar possíveis discrepâncias entre o valor proposto e as condições de mercado, que possam caracterizar "jogo de planilhas".

8. GARANTIA TÉCNICA

8.1. A garantia será válida por um período de 12 (doze) meses, após a data de entrega dos serviços. Defeitos, erros grosseiros, falhas, mal funcionamento, modificações não aprovadas, fraudes, omissões e não observância de padrões, deverão ser corrigidos quando se tornarem evidentes mesmo após o período de garantia.

9. ANÁLISE DE RISCO

9.1. Nos termos do art. 33, item 1, alínea "a" do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras – RLCE – para compras e serviços em geral a matriz de risco não é documento necessário no processo de contratação para o objeto em questão.

10. ORÇAMENTO

10.1. O orçamento será sigiloso até a fase de homologação desta Licitação, permitindo-se ao agente de licitação divulgá-lo, anteriormente, na fase de negociação, se assim entender conveniente, conforme art 30, 1, do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

ANEXO A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Observações:

1) Para facilitar a descrição, utilizaremos o verbo Configurar para muitos dos serviços do catálogo. Entende-se por configuração, a criação, modificação e exclusão de registros associados ao serviço solicitado. Casos específicos utilizarão verbos mais apropriados, principalmente quando houver prazo de atendimento diferenciado.

2) Muitos serviços envolvem serviços menores, que podem também ser solicitados em separado. Por exemplo, o serviço "Configurar usuário", envolve dar licença, permissões e incluir em grupo de suporte. O serviço "Configurar SRD", envolve configurar o Direito. Nesses casos, o prazo do serviço "maior" já considera o menor.

3) Muitos serviços requerem interação com o solicitante, para entendimento do pedido, e com a Eletrobras, para aprovação. Para esses casos, o prazo será suspenso enquanto a responsabilidade estiver com o solicitante e a Eletrobras.

4) Os prazos já consideram eventuais testes e validações, e aplicam-se à entrega do serviço no ambiente de produção, e só serão contabilizado quando não houver pendência da Eletrobras.

Tipo de Serviço	Solicitação de Serviço	Prazo de Atendimento (horas úteis)
Dados de Fundação		
Empresa	Configurar empresa	12
Empresa	Unificar empresas	60
Organização	Configurar organização e departamento	8
Siste	Configurar site	8
Site	Relacionar e alterar relacionamentos site-empresa	8
Grupo de Suporte	Configurar grupo de suporte	8
Grupo de Suporte	Configurar Support Group Assignments	8
Grupo de Suporte	Incluir usuário em grupo de suporte	8
Pessoas	Configurar usuários	8
Pessoas	Configurar licenças e permissões	8
Pessoas	Relacionar usuários com IC's e informações financeiras	8
Categorias de Produtos	Configurar categorias de produtos	8
Categorias de Produtos	Padronizar nomes de categorias de produtos	8
Categorias de Produtos	Configurar flags de status e relacionamento com empresas e módulos da aplicação	8
Cateogiras Operacionais	Configurar categorias operacionais	8
Cateogiras Operacionais	Padronizar nomes de categorias operacionais	8

Cateogiras Operacionais	Configurar relacionamentos com empresas e módulos da aplicação	8
Designações	Configurar designações	12
Designações	Configurar relacionamentos com empresas e módulos da aplicação	12
Mecanismo de E-mail	Configurar regras de mecanismos de e-mail	60
Carga de Dados	Realizar cargas de dados por meio de planilhas ou manipulação de arquivos .arx, visando a criação, modificação e exclusão de dados em massa, via Gerenciamento de Dados, Data Import ou outras ferramentas.	36
<u>Configurações Gerais da Aplicação</u>		
Finanças	Configurar estruturas de custo	8
Gerenciamento de Ativo	Realizar configurações gerais de ativos	8
Gerenciamento de Ativo	Configurar tipos de contratos e licenças	8
Gerenciamento de Ativo	Configurar regras gerais de ativos	8
Gerenciamento de Incidente	Realizar configurações gerais de incidentes	8
Gerenciamento de Incidente	Configurar campo adicionais	8
Gerenciamento de Incidente	Configurar regras gerais de incidentes	8
Gerenciamento de Incidente	Configurar templates de incidentes	8
Gerenciamento de Mudança	Realizar configurações gerais de mudanças	8
Gerenciamento de Mudança	Configurar regras gerais de mudanças	8
Gerenciamento de Mudança	Configurar templates de mudanças	8
Gerenciamento de Mudança	Configurar mapeamentos de aprovação	8
Gerenciamento de Mudança	Configurar fluxo do processo de mudança	24
Gerenciamento de Nível de Serviço	Realizar configurações gerais do SLM	8
Gerenciamento de Nível de Serviço	Configurar contratos, indicadores, milestones, entidades e segmentos de negócio.	24
Gerenciamento de Nível de Serviço	Configurar grupos de indicadores e origem de dados	12

Gerenciamento de Nível de Serviço	Configurar templates	8
Gerenciamento de Nível de Serviço	Exportar e importar registros do SLM entre os ambientes	8
Gerenciamento de Problema	Realizar configurações gerais de problemas	8
Gerenciamento de Problema	Configurar regras gerais de problemas	8
Gerenciamento de Problema	Configurar templates de problemas	8
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Realizar configurações gerais de solicitações de serviços	8
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar SRD's, PDT's, AOT's, Templates, Actions, mapeamentos e demais funções	60
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Padronizar SRD's, PDT's e AOT's, Templates, Actions, mapeamentos e demais funções	60
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar Direito, grupos de Direito e Em Nome De	8
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar processos de aprovação de SRD's específicas ou genéricos	60
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar cadeias e mapeamentos de aprovação	8
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar aprovações de pessoas, grupos e customizadas	60
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Realizar configurações gerais de ordens de trabalho	8
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar regras gerais de ordens de trabalho	8
Gerenciamento de Solicitação de Serviço	Configurar templates de ordens de trabalho	8
Gerenciamento de Conhecimento	Realizar configurações gerais de conhecimentos	8
Gerenciamento de Conhecimento	Configurar transições de status de conhecimentos	8
Configurações dos Produtos		
Smart Reporting	Realizar configurações gerais do Smart Reporting	8
Smart Reporting	Disponibilizar novas fontes de dados e exibições	24
Smart Reporting	Configurar fontes de dados e exibições	24
Smart Reporting	Configurar campos em exibições existentes	12
Smart Reporting	Instalar atualizações	60
Smart Reporting	Configurar mapas	60
Smart Reporting	Configurar relatórios básicos (seleção de campos, configuração de filtros e design)	24

Smart Reporting	Configurar relatórios avançados (uso de funções de agregação, formatação, agrupamento de dados e outras funções)	60
Smart Reporting	Configurar dashboards	24
Smart Reporting	Ajustar permissões de usuários e grupos	8
Smart Reporting	Realizar customização visual (rebranding)	60
Smart Reporting	Configurar certificados digitais	8
Smart IT	Realizar configurações gerais do Smart IT	8
Smart IT	Configurar providers	8
Smart IT	Configurar campos nativos (Configuração da Tela)	8
Smart IT	Configurar campos personalizados (Configuração da Tela)	8
Smart IT	Configurar regras de exibição e obrigatoriedade de campos (Configuração da Tela)	8
Smart IT	Realizar customização visual (rebranding)	60
Smart IT	Realizar ajustes de traduções por meio de arquivo de tradução	36
Smart IT	Configurar certificados digitais	8
Digital Workplace	Realizar configurações gerais do Digital Workplace	8
Digital Workplace	Configurar providers	8
Digital Workplace	Realizar customização visual (rebranding)	60
Digital Workplace	Realizar ajustes de traduções por meio de arquivo de tradução	36
Digital Workplace	Configurar calendário	12
Digital Workplace	Configurar how-to	12
Digital Workplace	Configurar broadcasts	12
Digital Workplace	Configurar localizações, mapas e ativos	24
Digital Workplace	Configurar catálogos, seções e pesquisas	24
Digital Workplace	Configurar serviços e ações	12
Digital Workplace	Configurar features, rebranding, map api e outros	60
Digital Workplace	Configurar certificados digitais	8
RSSO	Realizar configurações gerais do RSSO	8
RSSO	Configurar Realms	8
RSSO	Configurar agentes	8
RSSO	Configurar certificados digitais	8
Virtual Chat	Realizar configurações gerais do Virtual Chat	8
Virtual Chat	Configurar filas de suporte	36
Virtual Chat	Configurar integrações	36
Virtual Chat	Configurar portal self service	36
MidTier	Realizar configurações gerais da MidTier	8
MidTier	Configurar certificados digitais	8

ANEXO II – CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

(apresentar em papel timbrado da Empresa LICITANTE)

À
FURNAS Centrais Elétricas S.A.
Divisão de Aquisição de Bens e Serviços - CSAQ.G
Av. Graça Aranha, 26 – 8º andar. Centro.
CEP: 20.030-000 – Rio de Janeiro - RJ

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº. PE.CSAQ.G.00137.2021

Prezados Senhores,

1. Apresentamos nossa proposta, de acordo com o menor preço ofertado durante a sessão do pregão, para a licitação em referência, cujo objeto é no valor total de R\$ (.....), discriminado nas Planilhas de Preços anexas, elaboradas de acordo com os modelos de planilhas fornecidos no Edital supramencionado.

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital nº. xx/xxxx, tais como: custos diretos e indiretos, tributos e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

3. Essa proposta é válida por 60 (sessenta) dias.

4. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da, observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, a EMPRESA fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

5. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato.

6. Declaramos conhecer e aceitar as condições constantes do Edital nº. PE.CSAQ.G.00137.2021 e de seus Anexos.

7. Ratificamos que tomamos conhecimento dos princípios e normas constantes dos "*Princípios e Normas de Conduta Empresarial na Relação de FURNAS com os Fornecedores*", bem como de todas as informações e condições para o fornecimento/serviço e que foram levadas em consideração, para elaboração da proposta, as características particulares do objeto desta licitação e assumimos exclusiva e integral responsabilidade pelo(a) fornecimento/execução dos serviços, nos comprometendo a cumprir integralmente todas as condições técnicas e comerciais definidas no Edital supramencionado.

_____, ____ de _____ de _____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome / Cargo)

DADOS DO PROPONENTE

Proposta nº:
Razão Social:
CNPJ do Estabelecimento do Faturamento:
Inscrição Estadual:
Endereço:
E-MAIL para contato:
Telefone para Contato:
Banco para depósito:
Agência:
Conta Corrente:
Praça:

ANEXO III – MODELOS DE DECLARAÇÕES

MODELOS DE DECLARAÇÕES

MODELO (A) - DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE AS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO E OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

MODELO (B) - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS E DECLARAÇÃO NA FORMA, ART. 7º, INCISO XXXIII, DA CF

MODELO (C) - DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ARTIGO 38 DA LEI Nº. 13.303/2016 – DECLARAÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA

MODELO (D) – DECLARAÇÃO PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

MODELO (E) – DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

MODELO (F) – DECLARAÇÃO PARA PESSOA FÍSICA

MODELO (A) - DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE AS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO E OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

(apresentar em papel timbrado da Empresa LICITANTE)

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº. PE.CSAQ.G.00137.2021 - Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

..... inscrita no CNPJ sob o nº
....., por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.
(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº
..... e do CPF nº, DECLARA, para os devidos fins
legais, que cumpre plenamente as condições e os requisitos de habilitação previstos neste
Edital.

_____, ____ de _____ de _____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome /Cargo)

MODELO (B) - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS E DECLARAÇÃO NA FORMA, ART. 7º, INCISO XXXIII, DA CF

(apresentar em papel timbrado da Empresa LICITANTE)

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº. PE.CSAQ.G.00137.2021 – Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

A
FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A.
RIO DE JANEIRO – RJ

DADOS DA EMPRESA
Razão Social:
CNPJ:
Inscrição Estadual:
Endereço:
Representante Legal Sr(a): Carteira de identidade nº: CPF nº:

1. **DECLARA**, sob as penas da lei que:

1.1. Não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos;

1.2. Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV, do artigo 1º, e no inciso III, do artigo 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988.

1.3. Não está sob os efeitos de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do artigo 72, § 8º, inciso V, da Lei 9.605/98 – Lei de Crimes Ambientais.

1.4. Não se encontra em nenhuma das restrições previstas no artigo 38 da Lei 13.303/16.

2. **DECLARA**, outrossim, conhecer e comprometer-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Ética e de Conduta das Empresas ELETROBRAS e o documento intitulado "Princípios e Normas de Conduta Empresarial na Relação de Furnas com seus Fornecedores", que se encontram disponíveis no endereço eletrônico www.furnas.com.br – links "A Empresa" e "Fornecedores", respectivamente.

_____, ____ de _____ de _____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome / Cargo)

**MODELO (C) - DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ARTIGO 38 DA LEI Nº. 13.303/2016
DECLARAÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA**

(apresentar em papel timbrado da Empresa LICITANTE)

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº. PE.CSAQ.G.00137.2021 – Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

A
FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A.
RIO DE JANEIRO – RJ

DADOS DA EMPRESA
Razão Social:
CNPJ:
Inscrição Estadual:
Endereço:
Representante Legal Sr.(a): Carteira de identidade nº: CPF nº:

DECLARA, sob as penas da Lei, para fins do disposto nos incisos I e IV a VIII artigo 38 da Lei nº 13.303/2016 e item 3.4 das CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO do Edital que:

I - não possui em seus quadros administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;

II - não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

III - não possui em seus quadros administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

IV - não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

V - não possui em seus quadros administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VI - não possui nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

_____, ____ de _____ de ____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome / Cargo)

MODELO (D) - DECLARAÇÃO PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA**PREGÃO ELETRÔNICO Nº PE.CSAQ.G.00137.2021**

_____ (FORNECEDOR), inscrito no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu(s) representante(s) legal(is) o(s) Sr. (s) _____ (nome completo), portador(es) da(s) Carteira de identidade(s) nº(s) _____, DECLARA(M), sob as penas da lei, que é fornecedora de bens e serviço de informática enquadrada no seguinte inciso do artigo 5º do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010:

() 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 (inciso I).

() Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País (inciso II).

() Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal (inciso III).

Declara, ainda, que os documentos comprobatórios do disposto acima serão anexados com os demais documentos de habilitação desta empresa.

_____, ____ de _____ de _____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome / Cargo)

MODELO (E) - DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTERef. Pregão Eletrônico N. **PE.CSAQ.G.00137.2021**

....., inscrita no CNPJ nº

por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a),
portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF
nº, DECLARA, para fins legais, ser microempresa / empresa de
pequeno porte nos termos da legislação vigente.

_____, ____ de _____ de _____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome/Cargo)

MODELO (F) - DECLARAÇÃO PARA PESSOA FISICA

A
FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A.
RIO DE JANEIRO – RJ

DADOS DA PESSOA FÍSICA

NOME:
CPF:
ENDEREÇO:

DECLARA, sob as penas da Lei, para fins do disposto no § único, incisos I a III do artigo 38 da Lei nº 13.303/2016 e item 3.4.2 das CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO que:

I – não é empregado ou dirigente da empresa promotora da licitação;

II - não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente da sociedade de economia mista promotora da licitação,

b) empregado da sociedade de economia mista promotora da licitação, cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação ;

c) autoridade do ente público a que sociedade de economia mista promotora da licitação esteja vinculada.

III – aquele que, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

_____, ____ de _____ de ____.

(Representante(s) legal(is))

ANEXO IV – MODELO DE GARANTIA

CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA

Ciente de que entre FURNAS CENTRAIS ELÉTRICAS S.A., empresa concessionária de serviço público de energia elétrica, com sede e Escritório Central na Av. Graça Aranha, nº. 26, 8º andar, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº. 23.274.194/0001-19, adiante designada FURNAS, e _____, com sede na _____ (Cidade e Estado), inscrita no citado Cadastro, sob o nº. _____, doravante denominada AFIANÇADA, foi celebrado, em _____, o CONTRATO nº. _____, tendo por objeto _____, CONTRATO este que integra a presente Fiança, tal como se todos os seus termos e condições fossem aqui transcritos, o Banco _____, obrigando-se por si e eventuais sucessores, garante FURNAS pelo fiel e perfeito cumprimento de todas e cada uma das obrigações assumidas pela AFIANÇADA no CONTRATO aludido, até o valor de R\$ _____ (_____), incluindo, mas não se limitando a: (a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; (b) prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO; (c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e (d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela contratada.

Imediatamente após aviso escrito de FURNAS informando a quantia devida pela AFIANÇADA, em razão da inobservância das obrigações estipuladas no CONTRATO acima referido, ou em virtude de pagamento, a qualquer título, feito por FURNAS a terceiros credores da AFIANÇADA, por motivo do CONTRATO nº. _____, este Banco, como fiador e principal pagador, depositará em nome de FURNAS, no estabelecimento bancário por ela indicado, a citada quantia, até o limite da presente Fiança.

O Banco renuncia expressamente a qualquer notificação prévia por modificações que FURNAS e a AFIANÇADA venham a introduzir no CONTRATO nº. _____, no curso de sua execução, exceto se houver alteração do seu valor total.

Esta garantia terá validade até 03 (três) meses após o término do prazo de vigência contratual, obrigando-se o Banco a, antes de considerá-la vencida, obter de FURNAS a confirmação de que os serviços foram efetivamente aceitos e de que a AFIANÇADA adimpliu todas as obrigações estabelecidas no CONTRATO nº. _____.

Declaram os signatários da presente, sob as penas da lei, que estão devidamente habilitados a firmá-la, conforme _____ (artigo ____ dos Estatutos Sociais, ou procuração, ou _____).

O Banco renuncia, também, expressamente, através da presente, ao benefício de ordem estatuído no Artigo 827 do Código Civil Brasileiro em vigor.

Fica eleito, para solução de controvérsias derivadas da presente garantia, o foro da Comarca do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

Assinaturas dos representantes do Banco

_____, ____ de _____ de _____.

(Representante(s) legal(is) da Empresa - Nome / Cargo)

ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO

MINUTA DE CONTRATO

Objeto: Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO.

CONTRATANTE: CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. - ELETROBRAS

CONTRATADA:

Valor:

Licitação: **PE.CSAQ.G.00137.2021**

ÍNDICE

CLÁUSULA 1ª	OBJETO
CLÁUSULA 2ª	DISPOSIÇÕES GERAIS
CLÁUSULA 3ª	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
CLÁUSULA 4ª	VALOR DO CONTRATO
CLÁUSULA 5ª	PREÇO
CLÁUSULA 6ª	PRAZO DE EXECUÇÃO E PRAZO DE VIGÊNCIA
CLÁUSULA 7ª	FATURAMENTO
CLÁUSULA 8ª DE ENTREGA	CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCAL(IS)
CLÁUSULA 9ª	EXECUÇÃO DO CONTRATO
CLÁUSULA 10	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
CLÁUSULA 11	OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
CLÁUSULA 12	SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E DAÇÃO EM GARANTIA
CLÁUSULA 13	TRIBUTOS
CLÁUSULA 14	RECEBIMENTO DO OBJETO
CLÁUSULA 15	CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO
CLÁUSULA 16	ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO
CLÁUSULA 17	EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO
CLÁUSULA 18	FORMALIZAÇÃO DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS
CLÁUSULA 19	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
CLÁUSULA 20	RESPONSABILIDADE POR DANOS E PREJUÍZOS
CLÁUSULA 21	RESCISÃO
CLÁUSULA 22	CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO
CLÁUSULA 23	RESPONSABILIDADE PELO PROJETO, MATERIAL E/OU FABRICAÇÃO
CLÁUSULA 24	PROPRIEDADE INDUSTRIAL E/OU AUTORAL
CLÁUSULA 25	RESPONSABILIDADE PELOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS
CLÁUSULA 26	CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL
CLÁUSULA 27	EXCLUSIVIDADE
CLÁUSULA 28	CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E INTEGRIDADE
CLÁUSULA 29	ATOS LESIVOS A ELETROBRAS
CLÁUSULA 30	RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
CLÁUSULA 31	POLÍTICA DE CONFORMIDADE
CLÁUSULA 32	GARANTIA DE CUMPRIMENTO DO CONTRATO
CLÁUSULA 33	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO
CLÁUSULA 34	COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO SIGILO
CLÁUSULA 35	PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE
CLÁUSULA 36	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
CLÁUSULA 37	REPRESENTANTE DA CONTRATADA
CLÁUSULA 38	LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
CLÁUSULA 39	FORO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. E....., PARA A CONTRATAÇÃO DA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL DA SOLUÇÃO BMC REMEDY ITSM, DORAVANTE DENOMINADA APLICATIVO, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO AVANÇADO, UPGRADE DE VERSÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO APLICATIVO, CONFORME CRITÉRIOS DEFINIDOS NESTE INSTRUMENTO.

CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. - ELETROBRAS, doravante denominada ELETROBRAS, sociedade de economia mista, constituída na forma da Lei nº 3.890-A, de 25 de abril de 1961, com sede na cidade de Brasília, Distrito Federal; e escritório central à Rua da Quitanda 196, Centro, Município do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o Nº 00.001.180/0002-07, Inscrição Municipal nº 92.405-7, Inscrição Estadual nº 77.410.805, neste ato representada pelos seus Diretores, abaixo assinado, em conformidade com a Resolução 403/2019, de 17 de junho de 2019 e com o artigo 48, inciso VIII, do seu Estatuto Social, e, de outro lado, CONTRATADA (qualificação), com sede na Rua, nº., na Cidade, Estado, inscrita no mesmo Cadastro sob o nº., doravante denominada CONTRATADA, por meio de representante(s) legal (is) no final nomeado(s) e assinado(s), celebram o presente CONTRATO, nos termos da Lei nº. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras, doravante denominado "Regulamento", da Lei nº. 10.520/2002 e do Decreto nº 10.024/2019, segundo as Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA 1ª OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente Licitação a contratação da empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, doravante denominada APLICATIVO, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização do APLICATIVO, conforme disposto no Edital de Licitação e seus Anexos.

1.2. Detalhamento dos Serviços e/ou Fornecimento dos Bens

1.2.1. Composição do Objeto:

1.2.1.1. Arquitetura Atual do APLICATIVO:

Em 2020, a ELETROBRAS concluiu um projeto de upgrade e redimensionamento da infraestrutura do APLICATIVO.

A nova estrutura é formada por três ambientes distintos, com recursos de tolerância a falhas e balanceamento de carga, contendo cerca de 40 servidores.

Os ambientes de homologação e produção possuem server group configurado, com os servidores AR System acessando a mesma base de dados.

A CONTRATADA deverá prestar os serviços em todos os ambientes operacionais da ELETROBRAS.

1.2.1.2. Software e Produtos Escopo dos Serviços:

Farão parte dos serviços todos os softwares integrantes da solução BMC Remedy ITSM existente

na ELETROBRAS. Estão listados abaixo os principais produtos e versões instalados nos ambientes da ELETROBRAS:

- n) BMC AR System Server 18.08
- o) BMC Atrium CMDB 18.08
- p) BMC Atrium Core 18.08
- q) BMC Atrium Integrator 18.08
- r) BMC ITSM Suite (Service Desk, Asset Mgmt, Change Mgmt) 18.08
- s) BMC Knowledge Management 18.08
- t) BMC Service Level Management 18.08
- u) BMC Service Request Management 18.08
- v) BMC Discovery 11.3
- w) BMC Smart IT 18.08
- x) BMC Digital Workplace 19.02
- y) BMC Smart Reporting 18.08
- z) BMC RSSO 18.08

Além dos produtos acima, poderão fazer parte do escopo, todos os produtos, add-ons e demais funcionalidades licenciadas para a ELETROBRAS, estejam instaladas ou não.

1.2.1.2.1. Customizações Existentes:

As customizações realizadas no APLICATIVO também farão parte do escopo dos serviços, e foram desenvolvidas entre 2012 e 2020. Em 2018, a ELETROBRAS contratou um projeto de upgrade da versão 7.6.04 para a versão 18.08, que foi concluído em 2020. Durante esse projeto, as customizações foram revisadas e adaptadas para darem suporte à nova versão ou descontinuadas. As customizações foram testadas e homologadas, o que minimizou a ocorrência de erros envolvendo essas customizações.

Como histórico, a operação da nova versão está no ar há cerca de 24 meses, e nenhum erro envolvendo essas customizações foram identificados.

Abaixo, vai a lista de customizações existentes no ambiente até o momento.

ID da Customização	Nome Interno Eletrobras	Descrição da Customização	Esforço estimado de construção (em horas)
G-IM-001		Possibilitar a criação de campos adicionais no incidente	80
G-IM-002		Criar campo Impacto do IC no incidente	6

G-IM-004		Disponibilizar a criação de um registro de faq a partir do incidente	6
G-IM-007		Enviar uma notificação para casos de incidente crítico	6
G-IM-008		Permitir pesquisa pela lotação do usuário solicitante	6
G-IM-012		Criação de campo Designação Incorreta	6
G-IM-013		Criação de campo Resolvido Remotamente	6
G-IM-014	SME-06	Abertura de incidente via e-mail	64
G-IM-015	SME-07	Criação de relatórios de incidentes e SLA's para o Service Desk	112
G-IM-016	SME-10	Habilitação de FTS e criação de relatórios	184
G-PM-001		Notificação de status para o Service Desk	6
G-PM-002		Alteração de prioridade de acordo com a quantidade de incidentes relacionados	16
G-PM-004		Alteração de motivo do status de Insolúvel para Não Solucionado	4
G-SRM-001		Alterar o status da requisição de serviço para Em Andamento quando da resposta do usuário.	40
G-SRM-002		Identificar o título do serviço para os incidentes gerados através de uma requisição de serviço.	6
G-SRM-003	SME-01	Permitir aprovação sequencial do gerente do solicitante e grupo	32
G-SRM-004	SME-03	Solicitação "Em nome de"	48
G-AM-001		Rotulação para definição de nomes de identificação do IC	40
G-CM-002		Obrigar o motivo da rejeição nas solicitações de mudança	2
G-CM-005		Impedir a redesignação das aprovações de mudanças	2
G-CM-006		Disponibilizar um campo na mudança para informar o ID da Demanda	6
G-CM-007	SME-14	Alterar regras de transição de status da mudança	16
G-CM-008	SME-11	Possibilitar anexar plano de teste na mudança	40
G-SLM-001		Integração do Gerenciamento de Problemas com o Gerenciamento de Nível de Serviço	40
G-SLM-005		Criar assistente para cadastro de SLA's de problemas	120
G-SLM-006	SME-09	Relatórios de SLA's para o Service Desk	170
G-SLM-007	SME-13	Alteração de funcionamento do SLM	46
G-FN-001		Syslog Ações	40
G-FN-002		Syslog Pessoas	40
G-FN-003		Web Services	6
G-FN-004		Integração AD	80
G-FN-005	SME-02	Retirar opção de mudar senha no ARS	8
G-FN-007	SME-05	Alteração da tela de login da MidTier (Uppercase)	40
G-FN-008	SME-04	Integração com o SAP - Alteração	70
G-FN-010	SME-04	Alteração da integração entre o ITSM e o AD	10
G-FN-011	SME-12	Link da Central de Aprovação e Notificações de Aprovação	40
G-FN-012	SME-19	Configurar Padrão de Usuário TI e não TI	38

SME-08	SME-08	Login do Gerente e Aprovador Alternativo	48
SME-15	SME-15	Alteração visual e layout do SRM.	65
SME-16	SME-16	Link para o Clarity	26
SME-17	SME-17	Automação dos mapeamentos de aprovação de mudanças	160
KPI's	KPI's	Criação de KPI's para os processos de incidentes, mudanças, requisições de serviços e níveis de serviço	120
Ger_Mud	Ger_Mud	Melhorias no Gerenciamento de Mudanças	120
Ger_Inc	Ger_Inc	Melhorias no Gerenciamento de Incidentes	40
Cat_Serv	Cat_Serv	Formulários auxiliares do Catálogo de Serviços	60
Int_Clarify	Int_Clarify	Integração com o Clarity	32
Web_Serv	Web_Serv	Web Service - Consultas para outros sistemas	32
Módulo SI	Módulo SI	Módulo de Incidentes de Segurança da Informação	280

Além da lista acima, há um pequeno número de objetos criados para darem atendimento pontual a algum requisito, tais como a obrigatoriedade ou não de um campo, a inclusão de nova opção numa lista, criação de um campo e etc. No entanto, tais objetos não alteram o funcionamento geral dos produtos nem inserem novas funcionalidades no ambiente.

1.2.1.2.2. **Grandes Números e Histórico de Chamados de Suporte:**

Abaixo vai um breve histórico de chamados de suporte envolvendo o APLICATIVO. Esse histórico se propõe a orientar a CONTRATADA quanto às quantidades e tipos de chamados comumente atendidos pela equipe local de suporte ao APLICATIVO. Esse histórico não deve ser utilizado como limitador da quantidade de chamados que serão atendidos pela CONTRATADA, mas como um balizador.

1.2.1.2.2.1. **Grandes Números:**

Abaixo vão números gerais do APLICATIVO que podem ajudar a CONTRATADA a entender melhor o tamanho da solução da ELETROBRAS e dimensionar sua equipe em termos de quantidade e qualificação.

Item	Quantidade
Ambientes	3
Servidores (Windows)	40
Empresas (Operational Companies)	9
Usuários	20.000
Grupos de Suporte	764
Solucionadores	1684
Chamados atendidos (12 meses)	84.500
SRD's	386
SLA's (Service Targets)	649

Os chamados atendidos referem-se a todos os grupos de suporte existentes no APLICATIVO.

1.2.1.2.2.2. **Chamados Abertos Junto ao Fornecedor e/ou Fabricante:**

Durante nosso último contrato de suporte técnico, tivemos, em 12 meses, um total de 38

chamados abertos junto ao fornecedor, após tratamento inicial pela equipe local. Esses chamados foram tratados diretamente pela equipe de suporte da contratada, na época ou pelo suporte da BMC.

Em termos de prioridade, temos a seguinte distribuição:

Prioridade	Qtd chamados
Baixa	18
Média	14
Alta	5
Crítica	1
TOTAL	38

Cabe ressaltar que o cenário, naquela época, era bastante similar ao atual em termos de complexidade e arquitetura. A única variação importante refere-se ao total de requisições de serviços, incidentes, ordens de trabalho e SLA's, que tiveram aumento substancial, pois diversas áreas corporativas passaram a prestar serviços utilizando o APLICATIVO. Apesar do volume maior, não notamos qualquer variação no total de chamados referentes a problemas no APLICATIVO em geral.

1.2.1.2.2.3. Chamados Abertos Pelos Usuários e Atendidos pela Equipe Local de Suporte à Solução:

Nos últimos 12 meses, a equipe local atendeu um total de 1116 chamados, conforme tabela abaixo. Desses, 428 aparecem como resolvidos diretamente pela equipe. No entanto, há uma quantidade grande de chamados que foram, de fato, resolvidos pela equipe e encaminhados para a Central de Atendimento, para finalização junto ao cliente. Esse chamados acabaram constando como resolvidos por esta outra equipe.

Tipo de Atendimento	Qtd chamados
Resolvidos	428
Atendidos	688
TOTAL	1116

Em geral, os chamados atendidos pela equipe local referem-se a dificuldades de uso ou acesso ao APLICATIVO, criação ou alteração de SRD's (SRD, PDT, AOT, categorias, designações e etc), cadastro ou alteração de IC's, gerenciamento de usuários, grupos e permissões, criação ou alteração de SLA's (service targets, milestones e etc), criação, alteração e suporte a relatórios (Console de Relatórios e Smart Reporting) e falhas de funcionamento em geral

1.2.2. Características do Objeto:

É fundamental que a CONTRATADA possua proficiência na gestão de serviços em conformidade com as melhores práticas, bem como flexibilidade em seus métodos e soluções, de forma a adaptá-los a eventuais requisitos da ELETROBRAS, à medida que são implementados ou evoluídos.

O modelo desse contrato prevê que a ELETROBRAS seja a responsável pela gestão e fiscalização dos serviços, delegando à CONTRATADA a responsabilidade pelo planejamento e execução dos serviços, conforme os níveis mínimos exigidos no contrato.

Assim, é necessário que a CONTRATADA mantenha a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com as demandas relacionadas ao APLICATIVO.

1.2.2.1. **Catálogo de Serviços:**

A ELETROBRAS estabelecerá um Catálogo de Serviços com as atividades e serviços mais comuns ou conhecidos, que serão prestados pela CONTRATADA.

As solicitações da ELETROBRAS não estarão limitadas aos serviços existentes no Catálogo de Serviço, cabendo à CONTRATADA, a execução desses novos serviços, que passarão a fazer parte do Catálogo de Serviços.

Os serviços solicitados que não fizerem parte do Catálogo de Serviços terão o prazo de atendimento negociado entre a ELETROBRAS e a CONTRATADA, com base na complexidade de execução. O prazo não poderá ultrapassar o máximo de 10 dias úteis.

Após a definição do prazo, o serviço deverá ser cadastrado no Catálogo de Serviços, e passará a ser solicitado normalmente pela ELETROBRAS, já como um serviço conhecido.

A CONTRATADA deverá atender todas as solicitações definidas no catálogo de serviços, nos prazos estipulados sem limites de quantidade solicitada.

Para facilitar a descrição dos serviços no catálogo, utilizaremos o verbo "Configurar" para muitos dos serviços. Entende-se por configuração, a criação, modificação e exclusão de registros associados ao serviço solicitado. Casos específicos utilizarão verbos mais apropriados, principalmente quando houver prazo de atendimento diferenciado.

Muitos serviços envolvem serviços menores, que podem também ser solicitados em separado. Por exemplo, o serviço "Configurar usuário", envolve, além do básico, atribuir licença, conceder permissões e, se solicitado, incluir em grupo de suporte. O serviço "Configurar SRD", envolve configurar o Direito, configurar PDT e etc. Nesses casos, o prazo do serviço "maior" já considera o menor.

Muitos serviços requerem interação com o solicitante, para entendimento do pedido, e com a Eletrobras, para aprovação. Para esses casos, o prazo será suspenso enquanto a responsabilidade estiver com o solicitante e a Eletrobras.

Os prazos já consideram eventuais testes e validações, e aplicam-se à entrega do serviço no ambiente de produção, e só serão contabilizados quando não houver pendência da Eletrobras.

1.2.2.2. **Serviço de Administração e Operação:**

O Serviço de Administração e Operação tem por objetivo garantir a disponibilidade, operacionalidade, confiabilidade e integridade do APLICATIVO, mantendo todas as aplicações e módulos funcionando adequadamente.

O Serviço de Administração e Operação consiste na execução de atividades rotineiras ou demandadas pela ELETROBRAS, relacionadas ao objetivo do serviço, incluindo instalações, configurações, gerenciamento, manutenções, análises e melhorias por meio de funcionalidades nativas do APLICATIVO.

O Serviço de Administração e Operação requer proatividade, cabendo à CONTRATADA monitorar o funcionamento do APLICATIVO por meio de rotinas a serem desenvolvidas pela CONTRATADA e aprovadas pela ELETROBRAS. Tais rotinas devem conter melhorias de desempenho, análise de logs, verificações de erros, mesmo que tais erros ainda não estejam sendo percebidos pelos usuários, e outras rotinas que se façam necessárias para a garantia do objetivo do serviço.

A CONTRATADA deverá evidenciar a realização das atividades rotineiras por meio de relatório quinzenal, que deverá apresentar os serviços e seus achados e/ou resultados.

A CONTRATADA deverá sugerir e implementar, após aprovação da ELETROBRAS, melhorias de desempenho baseadas nas análises e recomendações do fabricante.

A CONTRATADA deverá realizar análise e planejamento de capacidade (ex.: volumetria de dados, previsão de crescimento, etc.) do ambiente BMC ITSM, entregando parecer técnico à ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá realizar análise e planejamento de capacidade (hardware e software) do ambiente BMC ITSM, entregando parecer técnico à ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá participar e fornecer de insumos técnicos para tomada decisão nos comitês de mudança referentes ao ambiente BMC ITSM.

A CONTRATADA deverá planejar, coordenar, elaborar e executar planos de ação e planos de melhoria contínua do ambiente BMC ITSM, validados pela ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá realizar o planejamento, diagnóstico, análise de impacto e riscos e elaboração de pareceres no que diz respeito aos softwares, aplicativos, sistemas operacionais, banco de dados e serviços visando a manutenção e melhoria da disponibilidade e do desempenho do ambiente BMC ITSM.

A CONTRATADA deverá realizar a padronização de nomes de SLA's, grupos de suporte e demais tipos de registros, de forma que facilitem o gerenciamento e a operação diária do APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá participar, quando solicitada, de salas de crises que se relacionem com o APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá manter atualizados e auditar a consistência dos IC's do Ambiente BMC ITSM e seus relacionamentos no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração da ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá documentar os procedimentos operacionais a serem realizados pela equipe e apresentá-los a ELETROBRAS, que deverá analisar e aprovar os procedimentos.

A CONTRADADA deverá implementar e manter indicadores de disponibilidade do APLICATIVO, podendo utilizar serviços prestados pela área de infraestrutura de TI da ELETROBRAS, que monitora ativamente os servidores do APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá realizar cargas de dados, exportações, importações e outras manipulações de dados, seja por meio da Console de Gerenciamento de Dados ou do BMC Data Import.

A CONTRATADA deverá realizar análise de viabilidade técnica de integrações de aplicações com o Ambiente BMC ITSM, de acordo com as demandas da ELETROBRAS, provendo orientações técnicas sobre o Ambiente BMC ITSM (ex.: ETL, WebServices, Workflow, API ARS, REST e etc.), entregando parecer técnico à ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá interagir com os fornecedores ou equipes de infraestrutura de TI, de forma a obter quaisquer informações necessárias ao funcionamento do Ambiente BMC ITSM e revisar recomendações sobre eventuais correções a serem implantadas no APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá prover análise, suporte e sugestão de melhorias aos processos de Gerenciamento de Serviços, de forma contínua, entregando a documentação pertinente e participando das atividades relacionadas.

A CONTRADADA deverá participar, acompanhar e executar mudanças no ambiente de produção referente ao ambiente BMC ITSM.

A CONTRATADA deverá manter os ambientes equalizados, isto é, com as mesmas versões de todos os objetos existentes nos ambientes. Caso haja diferença, caberá à CONTRATADA a identificação das diferenças e a equalização.

A CONTRATADA deverá realizar a promoção de pacotes entre os servidores de todos os ambientes.

A CONTRATADA deverá criar e manter definições de requisições de serviço (SRD's) e artigos de conhecimento que suportem os serviços prestados como forma de receber os pedidos de serviços pela ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá manter todos os documentos relacionados aos serviços atualizados.

1.2.2.3. **Serviço de Suporte Técnico Avançado:**

O Serviço de Suporte Técnico Avançado tem por objetivo resolver incidentes e atender às solicitações de serviços, doravante denominados CHAMADOS, reportados ou solicitados pelos usuários finais do APLICATIVO.

O Serviço de Suporte Técnico Avançado consiste no recebimento, entendimento, interação com o cliente, tratamento, execução e solução dos chamados que sejam designados à CONTRATADA, que realizará o atendimento diretamente por meio do APLICATIVO, interagindo ou não com o usuário, conforme o caso.

Nos casos de interação com o usuário, a CONTRATADA poderá fazê-lo por meio de telefone ou e-mail, sendo preferencial o contato por telefone.

Para os casos em que a CONTRATADA identifique erro ou falha no APLICATIVO, deverá realizar pesquisa sobre o caso na base de conhecimento disponibilizada pelo fabricante. Caso haja documentação sobre o caso, a solução deverá ser aplicada pela CONTRATADA após os devidos testes. Caso não haja documentação sobre o caso, a CONTRATADA deverá alterar o status do CHAMADO como pendente e abrir chamado junto ao contrato de suporte da ELETROBRAS junto ao fabricante, ficando responsável pela abertura, interações, testes, aplicação de correções, solução e conclusão.

Além da CONTRATADA, a Central de Atendimento poderá realizar atendimentos de 1º nível relacionados ao APLICATIVO. A ELETROBRAS poderá identificar os serviços passíveis de serem atendidos pela Central de Atendimento, cabendo à CONTRATADA criar ou alterar SRD's, procedimentos e demais configurações que viabilizem a execução do serviço pela Central de Atendimento, permanecendo a CONTRATADA como suporte em casos em que a Central de Atendimento não consiga realizar o serviço.

Caberá à CONTRATADA a criação e atualização de artigos de conhecimento relacionados à execução do serviço de Suporte Técnico Avançado.

1.2.2.4. **Serviço de Upgrade de Versão:**

O serviço de upgrade de versão será iniciado em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.

Após iniciado, o serviço de upgrade deverá ser realizado pela CONTRATADA em até 90 dias.

O serviço de upgrade será realizado por meio de um projeto, que será planejado em conjunto com a ELETROBRAS, e gerenciado pela CONTRATADA, considerando as melhores práticas de gerenciamento de projetos.

Para a realização do serviço de upgrade, a CONTRATADA poderá utilizar a equipe alocada para atendimento aos outros serviços previstos no contrato, desde que não ocorra qualquer prejuízo a esses outros serviços.

A CONTRATADA deverá realizar o upgrade para a versão mais recente disponibilizada pela BMC

Software para cada um dos componentes do APLICATIVO.

A CONTRATADA deverá seguir todas as orientações e técnicas de migração recomendadas pelo fabricante.

A CONTRATADA deverá realizar a análise do ambiente e propor uma estratégia de upgrade, que deverá ser aprovada para ELETROBRAS.

A estratégia de upgrade deverá considerar que os dados transacionais existentes deverão ser preservados e adequados ao formato da nova versão.

A estratégia de upgrade deverá considerar que os dados de fundação existentes deverão ser preservados e adequados ao formato da nova versão.

A estratégia de upgrade deverá considerar que todos os dados deverão ser migrados, incluindo configurações, definições, objetos e dados em geral de todos os componentes e módulos do APLICATIVO.

A estratégia de upgrade deverá considerar que não haja interrupção no uso do APLICATIVO no ambiente de produção entre 08:00h e 20:00h, nos dias úteis. Eventuais necessidades de parada precisam ser aprovadas pela ELETROBRAS.

É sabido que algumas alterações no APLICATIVO não devem ser realizadas durante determinada fase do upgrade, sob pena de serem perdidas após a sincronização dos dados do ambiente de projeto com o ambiente operacional. A ELETROBRAS se compromete a evitar tais alterações. No entanto, podem ocorrer situações em que tais alterações sejam realmente necessárias. Sabendo disso, a CONTRATADA deverá estabelecer um método onde tais alterações não sejam perdidas após a sincronização entre os ambientes envolvidos.

A CONTRATADA deverá propor a arquitetura funcional do APLICATIVO, considerando as novas versões, assim como os requisitos de hardware dos servidores, abertura de portas em firewalls e todos os requisitos que a ELETROBRAS deverá providenciar para o funcionamento adequado do APLICATIVO na nova versão.

As modificações, configurações e customizações no APLICATIVO existente também deverão ser realizadas pela CONTRATADA, se necessário, para o funcionamento da nova solução atualizada.

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades do upgrade em todos os ambientes operacionais da ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá corrigir todos os erros de tradução identificados, assim como traduções com sentido dúbio para o idioma português do Brasil.

A estratégia deverá considerar testes unitários e integrados, a serem homologados pela ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá realizar e evidenciar a realização dos testes unitários e integrados, como forma de evitar que a ELETROBRAS perca tempo importante com a identificação de erros óbvios e facilmente identificáveis.

A CONTRATADA deverá realizar os ajustes dos erros identificados durante os testes, independentemente de serem erros nativos ou não, de responsabilidade do fabricante ou não. A CONTRATADA poderá acionar o suporte do fabricante para a solução dos erros nativos identificados.

A CONTRATADA deverá adequar as customizações que eventualmente apresentem erros durante

e após o upgrade

1.2.2.5. **Serviço de Customização do APLICATIVO:**

A CONTRATADA deverá, conforme necessidades identificadas pela ELETROBRAS, prestar serviços de implementação de novas funcionalidades, alterações em funcionalidades já implementadas e integrações com outros sistemas em função da alteração ou surgimento de novos requisitos, inclusive serviços relacionados a relatórios.

Para a prestação do serviço de customização do APLICATIVO, a ELETROBRAS realizará a identificação da demanda e a priorização dos requerimentos e os enviará à CONTRATADA. O referido serviço a ser prestado pela CONTRATADA compreenderá:

Alterações em funcionalidades já implementadas no APLICATIVO, em função da alteração ou surgimento de novos requisitos;

Desenvolvimento e implantação de novas funcionalidades e integrações entre sistemas.

Não farão parte do serviço de customização do APLICATIVO as adequações previstas no Serviço de Upgrade.

A ELETROBRAS estimou uma lista de customizações e integrações que poderão ser realizadas durante a vigência do contrato com base em critérios de complexidade, conforme tabelas abaixo:

SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO	
Complexidade	Qtd. Estimada (A)
Muito Simples	10
Simples	6
Média	4
Complexa	2
Muito Complexa	1

SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO	
Complexidade	Qtd. Estimada (A)
Básica	2
Muito Simples I	2
Muito Simples II	2
Simples	2
Média	2
Complexa	1
Muito Complexa	1

Abaixo vão as tabelas descritivas dos critérios de complexidades das customizações e integrações estimadas:

TABELA DE COMPLEXIDADE DAS CUSTOMIZAÇÕES

Complexidade	Qtd. de Formulários	Qtd. de Campos	Qtd. de Objetos de Fluxo de Trabalho	Qtd. de Ações Totais
Muito Simples	Até 1	Até 6	Até 3	Até 6
Simples	Até 2	Até 10	Até 8	Até 16
Média	Até 5	Até 20	Até 20	Até 40
Complexa	Até 10	Até 40	Até 40	Até 80
Muito Complexa	Até 20	Até 100	Até 80	Até 120

TABELA DE COMPLEXIDADE DAS INTEGRAÇÕES

Complexidade	Tipo da Integração na ótica do BMC Remedy ITSM	Método da Integração	Operação para o BMC Remedy ITSM	Objetivo da Informação para o BMC Remedy ITSM	A operação sobre a Informação necessita de validação?	A operação sobre a Informação necessita de formulário auxiliar de integração?	A operação sobre a informação necessita de Customizações nos módulos do BMC Remedy ITSM?	BMC Remedy ITSM (Validação + Formulário Auxiliar + Customização)			
								Qtd. de Formulários	Qtd. de Campos	Qtd. de Objetos de Fluxo de Trabalho	Qtd. de Ações Totais
Básica	Unidirecional	Web Service	Publicar	Alimentar outros sistemas	Não	Não	Não	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Simples I	Unidirecional	Web Service	Publicar OU Consumir	Alimentar o ITSM	Sim	Sim	Não	Até 2	Até 20	Até 16	Até 24
Muito Simples II	Unidirecional	Web Service	Publicar OU Consumir	Alimentar o ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 4	Até 30	Até 24	Até 48
Simples	Bidirecional	Web Service	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações	Sim	Sim	Não	Até 2	Até 20	Até 16	Até 24

				de retorno no ITSM							
Média	Bidirecional	Web Service OU API Nativa	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações de retorno no ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 3	Até 30	Até 24	Até 48
Complexa	Bidirecional	Web Service OU API Nativa	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações de retorno no ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 5	Até 60	Até 48	Até 96
Muito Complexa	Bidirecional	API Construída OU Método Externo	Publicar E Consumir	Alimentar outros sistemas E Atualizar informações de retorno no ITSM	Sim	Sim	Sim	Até 5	Até 60	Até 48	Até 96

A estimativa de customizações e integrações não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte da ELETROBRAS, ao longo do prazo de vigência do Contrato.

Os serviços serão solicitados pela ELETROBRAS, por escrito, através de um documento de solicitação de serviço. Este documento detalhará a solicitação, bem como os procedimentos de acompanhamento e recebimento dos serviços.

Para todo e qualquer encaminhamento de demanda relacionada ao serviço de customização, a ELETROBRAS solicitará formalmente o serviço por meio de uma solicitação de serviço com, no mínimo, os seguintes passos:

A ELETROBRAS deverá identificar, analisar e priorizar a demanda por serviço de customização;

A ELETROBRAS deverá descrever a demanda detalhadamente na solicitação de serviço e enviará a solicitação de serviço para a CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá avaliar a solicitação de serviço, complementando o documento com, no mínimo:

Escopo do serviço a ser realizado;

Detalhamento do serviço a ser realizado;

Enquadramento da complexidade do serviço com detalhes suficientes para análise e comprovação por parte da ELETROBRAS;

Cronograma de atividades detalhado, cujo prazo de início do serviço não deverá ser superior a 15 (quinze) dias após a aprovação da ELETROBRAS.

A CONTRATADA deverá, em até 7 dias úteis após recebimento, enviar a solicitação de serviço complementada para aprovação da ELETROBRAS, que poderá aprová-la ou não;

Caso a solicitação de serviço seja aprovada, a ELETROBRAS deverá informar a CONTRATADA sobre a aprovação da solicitação de serviço, e esta deverá iniciar o serviço conforme cronograma previsto;

A ELETROBRAS acompanhará a execução do serviço junto à CONTRATADA;

Após a execução do serviço, a CONTRATADA deverá emitir relatório comprovando os critérios de complexidade efetivamente utilizados para a realização do serviço aprovado e realizar a entrega do serviço;

A CONTRATADA deverá documentar o serviço de forma que os objetos criados, alterados, removidos, ativados ou desativados sejam listados, propiciando rastreabilidade futura em casos de mudanças e correções de erros.

A ELETROBRAS deverá receber, avaliar, homologar e aprovar o serviço entregue pela CONTRATADA, e, caso aprovado, emitir termo de aceite do serviço.

Cada serviço entregue pela contratada estará sujeito a 12 meses de garantia, contados a partir da emissão do termo de aceite definitivo.

1.2.2.6. **Volúmetria estimada:**

Este item se propõe a estimar a quantidade semanal de chamados a serem atendidos pela CONTRATADA, no serviço de Suporte Técnico Avançado. A estimativa considera o histórico de chamados, estimativa de chamados realizados sem o devido registro, previsões futuras baseadas no cenário de negócios da empresa e uma margem de erro.

É importante observar que esta estimativa não significa um compromisso ou limitação de solicitações por parte da ELETROBRAS, e se presta a embasar a definição de uma equipe mínima:

Item	Qtd semanal
Chamados (histórico)	22
Chamado (não registrados)	5
Demanda futura (previsão)	5
Margem de erro	2
TOTAL	34

1.2.2.7. **Estimativa de equipe:**

A CONTRATADA deverá dispor de tantos profissionais quanto necessário, que farão o atendimento aos serviços de Administração, Operação e Suporte Técnico Avançado em todas as suas características. Um dos profissionais deverá ser nomeado como o líder técnico, que atuará como principal contato com a ELETROBRAS.

Os profissionais disponibilizados pela contratada atuarão no atendimento aos serviços sem dedicação exclusiva à ELETROBRAS, podendo realizar outras atividades determinadas pela CONTRATADA.

Os serviços de Administração e Operação e Suporte Técnico Avançado serão prestados nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, entre 08h00min e 20h00min.

Entende-se por dias úteis, os dias úteis da cidade do Rio de Janeiro.

Eventualmente, a CONTRATADA poderá ser acionada fora do horário estipulado, exclusivamente em casos de incidentes graves, em que o APLICATIVO em produção esteja paralisado ou severamente impactado. Nesses casos, a CONTRATADA deverá atuar de forma a tornar o APLICATIVO operacional, mesmo que provisoriamente, e concluirá o atendimento no próximo horário útil.

A CONTRATADA deve considerar que a volumetria estimada se refere basicamente ao serviço de Suporte Técnico Avançado, e que o serviço de Administração e Operação, em sua maior parte, envolve atividades rotineiras e não requerem, necessariamente, a abertura de chamados. No entanto, tais serviços deverão ser reportados mensalmente pela CONTRATADA.

Os profissionais deverão estar alocados fisicamente nas dependências da CONTRATADA ou em local sob sua supervisão.

Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA deverão possuir conhecimento sobre a tecnologias contidas no ambiente para que possam atender às demandas com a agilidade necessária ao atendimento dos níveis de serviços acordados.

Caberá à CONTRATADA dimensionar o quantitativo de profissionais necessário para a execução dos serviços a serem prestados de forma que atenda aos níveis de serviço contratados e aos prazos dos serviços catalogados.

Para o Serviço de Upgrade de Versão, a CONTRATADA deverá alocar profissionais suficientes, de forma que o prazo estipulado pela ELETROBRAS seja cumprido.

Para o Serviço de Customização do APLICATIVO, a CONTRATADA deverá alocar profissionais suficientes, de forma que os prazos estipulados para cada solicitação de customização sejam cumpridos.

1.2.2.8. **Qualificação da equipe:**

Para que haja garantia de qualidade no serviço executado, a CONTRATADA deverá alocar profissionais qualificados, de forma que o ELETROBRAS possa receber os serviços solicitados no menor tempo possível, dentro da melhor técnica. Para isso, os profissionais alocados devem ter as qualificações constantes no item Qualificação Técnica.

Além das atribuições de atendimento aos chamados, o líder técnico terá as seguintes atribuições:

- Atuar como interlocutor entre a ELETROBRAS e a CONTRATADA;

- Atuar como representante da CONTRATADA junto à ELETROBRAS;
- Monitorar e garantir os níveis de serviço previstos no contrato e dar conhecimento dos prazos a toda a equipe;
- Assegurar que as informações registradas nos chamados sejam claras, com qualidade de conteúdo e adequadas ao propósito;
- Realizar reunião mensal com o representante da ELETROBRAS para apresentação dos resultados, assim como outras reuniões que se façam necessárias;
- Gerar os relatórios mensais e garantir que as informações estejam corretas e adequadas ao entendimento da ELETROBRAS;
- Apoiar a equipe no diagnóstico e resolução de problemas;
- Propor melhorias no processo de atendimento;
- Responder por solicitações realizadas pela ELETROBRAS.

Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação por meio de cópias autenticadas.

Fica facultado a ELETROBRAS a aceitação ou não do profissional apresentado pela CONTRATADA que não atenda a todos os requisitos necessários.

No início da execução do contrato, ou sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários obedecendo o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

CLÁUSULA 2ª DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. A CONTRATADA obriga-se a manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

2.2. Aplicam-se à execução do presente CONTRATO os princípios e normas constantes dos "Princípios e Normas de Conduta Empresarial na Relação de FURNAS com os Fornecedores", que se encontra disponível no Portal de FURNAS, no endereço eletrônico www.furnas.com.br, canal Fornecedores, subcanal Princípios e Normas de Conduta Empresarial.

2.3. FURNAS poderá efetuar diligências e auditorias nas dependências da CONTRATADA e/ou locais de realização dos serviços, para monitorar e verificar o cumprimento dos "Princípios e Normas de Conduta Empresarial na Relação de FURNAS com seus Fornecedores".

CLÁUSULA 3ª DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

3.1. Para melhor caracterização do objeto do CONTRATO e das obrigações das partes, consideram-se peças dele integrantes e complementares, independentemente de anexação, em tudo aquilo que com ele não conflitam, os seguintes documentos:

- a) Edital de Licitação PE.CSAQ.G.00137.2021, seus anexos e eventuais alterações;
- b) Toda correspondência trocada entre FURNAS e a CONTRATADA, durante e após o processamento da Licitação, com as quais FURNAS haja concordado expressamente e por

escrito;

c) PROPOSTA da CONTRATADA nº....., datada de.../.../..... em tudo o que implícita ou explicitamente não conflite com as cláusulas deste Contrato.

3.2. Não terão eficácia quaisquer exceções a este CONTRATO ou aos documentos emanados de FURNAS, formuladas pela CONTRATADA, em relação às quais FURNAS não haja, por escrito, se declarado de acordo.

3.3. Havendo contradição involuntária entre, de um lado, o CONTRATO, e de outro, as condições licitadas, configuradas pelo edital e seus anexos e a proposta apresentada pela CONTRATADA, prevalecerão as condições licitadas, preservado o princípio da boa-fé objetiva.

3.4. Não terão eficácia quaisquer exceções a este CONTRATO ou aos documentos emanados de FURNAS, formuladas pela CONTRATADA, em relação às quais FURNAS não haja, por escrito, se declarado de acordo.

CLÁUSULA 4ª VALOR DO CONTRATO

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente Contrato, a ELETROBRAS pagará a CONTRATADA o valor total estimado de _____, sendo que o recurso financeiro destinado ao pagamento está definido no orçamento da ELETROBRAS, conforme o seguinte quadro:

Categoria Econômica	Centro de Custo
Custeio	E207010000

CLÁUSULA 5ª PREÇO

5.1. Eletrobras pagará à CONTRATADA, pelo fornecimento objeto deste Contrato, os preços abaixo discriminados:

A) TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

Item	Descrição	NCM*	Qt	UF	Fornecimento		
					Impostos (%)	DDP - Destino Final Descarregado	
						Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
					ISS		
1	Serviço de Administração e Operação		12	mês			
2	Serviço de Suporte Técnico Avançado		12	mês			
3	Serviço de Upgrade		1	unidade			
4	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Muito Simples		10	unidade			
5	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Simples		6	unidade			
6	Serviço de Customização - Customização		4	unidade			

	Complexidade: Média						
7	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Complexa		2	unidade			
8	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Muito Complexa		1	unidade			
9	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Básica		2	unidade			
10	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Simples I		2	unidade			
11	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Simples II		2	unidade			
12	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Simples		2	unidade			
13	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Média		2	unidade			
14	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Complexa		1	unidade			
15	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Complexa		1	unidade			
PREÇO TOTAL COM TODOS OS IMPOSTOS INCLUSOS							

* Nomenclatura Comum Mercosul

5.2. Fica entendido e acordado que a CONTRATADA repassará a ELETROBRAS, como crédito a ser deduzido do valor do TERMO CONTRATUAL, qualquer benefício fiscal ou incentivo que venha a ser obtido com base na legislação vigente, na data do faturamento.

5.3. A ELETROBRAS não se obriga a efetuar pagamentos na totalidade estimada nesta Cláusula, pagando apenas o valor correspondente ao fornecimento/serviços comprovadamente executados e aceitos pela mesma.

5.4. Os preços propostos incluem todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto deste CONTRATO, e deverão incluir também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal, despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias à realização do objeto deste CONTRATO, quando previstos em Convenção Coletiva e desde que esteja no rol do artigo 611-A da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, isentando a ELETROBRAS de quaisquer ônus adicionais.

5.5. Para o atendimento das necessidades técnicas de administração do patrimônio da ELETROBRAS e cumprimento das imposições legais concernentes à concessão de que é esta titular, obriga-se a CONTRATADA a, sempre que lhe for, por escrito, solicitado, apresentar a

ELETROBRAS informações adicionais sobre a composição dos preços unitários e/ou sobre a formação de custos dos serviços cobertos pelo presente CONTRATO.

CLÁUSULA 6ª PRAZO DE EXECUÇÃO E PRAZO DE VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual.

6.2. O prazo de execução será de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato.

6.3. O prazo para início do serviço de Upgrade será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de assinatura do CONTRATO.

6.3.1. Os prazos previstos neste Contrato poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, de forma consensual, por meio de apostilamento, nos limites estabelecidos pela Lei 13.303/16 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

CLÁUSULA 7ª FATURAMENTO

7.1. Endereço de Faturamento

Centrais Elétricas Brasileiras S.A.
COORDENAÇÃO GLOBAL DO CSC - DSC
Endereço: Av Presidente Vargas, 409 / 12º andar – Centro.
CEP: 20071-003
Município: Rio de Janeiro
Estado: RJ
CNPJ: 00.001.180/0002-07
Insc. Estadual: 77.410.80-5

7.2. **Esquema de Faturamento**

7.2.1. O faturamento será de 100% (cem por cento) do valor mensal devido, contra o término e aprovação dos serviços.

7.2.2. **Serviços de Administração e Operação e Suporte Técnico Avançado:**

7.2.2.1. O faturamento será de 100% (cem por cento) do valor mensal devido, contra o término e aprovação dos serviços.

7.2.2.2. Mensalmente, o serviço deve ser formalmente entregue pela CONTRATADA, cabendo à ELETROBRAS emitir o "Termo de Recebimento Provisório", pelo qual será atestado o recebimento, para posterior verificação da sua conformidade com as especificações previstas.

7.2.2.3. Emitido o Termo de Recebimento Provisório, a ELETROBRAS providenciará a validação dos serviços prestados, podendo solicitar, sem custos adicionais, esclarecimentos e ajustes que se fizerem necessários.

7.2.2.4. Aprovados os serviços, a ELETROBRAS emitirá, em até 10 (dez) dias úteis a contar do Recebimento Provisório, o "Termo de Recebimento Definitivo" do serviço correspondente, sem prejuízo dos efeitos da garantia.

7.2.2.5. Os pagamentos somente serão realizados após a emissão dos Termos de Recebimento Definitivos, onde deverão estar listados os serviços entregues e aceitos pela Eletrobras.

7.2.2.6. O valor mensal a ser pago pela ELETROBRAS será o valor mensal previsto, subtraídas eventuais penalidades devidas ao não alcance das Metas de Nível de Serviço, além de outras eventuais penalidades.

7.2.3. **Serviço de Upgrade de Versão:**

7.2.3.1. O faturamento será de 100% (cem por cento) do valor devido, contra o término e aprovação dos serviços.

7.2.3.2. O serviço deve ser formalmente entregue pela CONTRATADA, cabendo à ELETROBRAS emitir o "Termo de Recebimento Provisório", pelo qual será atestado o recebimento, para posterior verificação da sua conformidade com as especificações previstas.

7.2.3.3. Emitido o Termo de Recebimento Provisório, a ELETROBRAS providenciará a validação do serviço prestado, podendo solicitar, sem custos adicionais, esclarecimentos e ajustes que se fizerem necessários.

7.2.3.4. Aprovado o serviço, a ELETROBRAS emitirá, em até 10 (dez) dias úteis a contar do Recebimento Provisório, o "Termo de Recebimento Definitivo", sem prejuízo dos efeitos da garantia.

7.2.3.5. O pagamento somente será realizado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, onde deverá constar o serviço entregue e aceito pela Eletrobras.

7.2.3.6. O valor a ser pago pela ELETROBRAS será o valor previsto, subtraídas eventuais penalidades devidas.

7.2.4. **Serviço de Customização do APLICATIVO:**

7.2.4.1. O faturamento será de 100% (cem por cento) do valor devido, conforme os tipos de customizações solicitados, contra o término e aprovação dos serviços.

7.2.4.2. O serviço deve ser formalmente entregue pela CONTRATADA, cabendo à ELETROBRAS emitir o "Termo de Recebimento Provisório", pelo qual será atestado o recebimento, para posterior verificação da sua conformidade com as especificações previstas.

7.2.4.3. Emitido o Termo de Recebimento Provisório, a ELETROBRAS providenciará a validação do serviço prestado, podendo solicitar, sem custos adicionais, esclarecimentos e ajustes que se fizerem necessários.

7.2.4.4. Aprovado o serviço, a ELETROBRAS emitirá, em até 10 (dez) dias úteis a contar do Recebimento Provisório, o "Termo de Recebimento Definitivo", sem prejuízo dos efeitos da garantia.

7.2.4.5. O pagamento somente será realizado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, onde deverá constar o serviço entregue e aceito pela Eletrobras.

7.2.4.6. O valor a ser pago pela ELETROBRAS será o valor previsto, conforme os tipos de customizações solicitados, subtraídas eventuais penalidades devidas.

NOTAS:

a) Fica entendido e acordado que a CONTRATADA repassará a ELETROBRAS, como crédito a ser deduzido do valor do CONTRATO, qualquer benefício fiscal ou incentivo que venha a ser obtido com base na legislação vigente, na data do faturamento.

7.2.5. Todas as cobranças apresentadas pela CONTRATADA devem conter o número do Contrato e o item ao qual se referem.

7.2.6. Com a entrega dos bens/execução dos serviços, todos os eventos associados ao valor do bem/serviços deverão ser faturados, vindo a ser pagos quando de sua realização.

CLÁUSULA 8ª CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCAL(IS) DE ENTREGA

8.1. Os serviços de Administração e Operação, de Suporte Técnico Avançado e de Customização, serão iniciados imediatamente, após assinatura do contrato.

8.2. O prazo para início do serviço de Upgrade será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de assinatura do CONTRATO.

8.3. Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, e entregues na Coordenação de Produtividade e Qualidade do CSC.

Centrais Elétricas Brasileiras S.A.

Coordenação Tecno. Informação CSC - DSCT

Endereço: Av Presidente Vargas, 409 / 16º andar – Centro.

CEP: 20071-003

Município: Rio de Janeiro

Estado: RJ

CLÁUSULA 9 EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei nº. 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos da ELETROBRAS, neste instrumento denominado "Regulamento", respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.1.1. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente a ELETROBRAS ou a terceiros em razão da execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela ELETROBRAS.

9.1.2. A fiscalização da execução do presente Contrato será realizada por fiscal técnico e fiscal administrativo, formalmente indicados pelo gestor do CONTRATO de FURNAS, cujas atribuições consistem na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte do CONTRATADO, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

9.1.3. A gestão do presente Contrato será realizada pela unidade de gestão de contrato de FURNAS, que, no presente caso, é a Divisão de Gestão de Contratos – CSGC.G, liderada pelo Gestor do Contrato, abrangendo o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do Contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o Contrato.

9.1.4. O Gestor do Contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do Contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

a) o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do Gestor do Contrato;

b) se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser

mantidas pela CONTRATADA;

c) o montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

9.1.5. Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o gestor do Contrato deverá se possível, sanear-la, evitando-se a suspensão da execução do Contrato ou outra medida como a decretação de nulidade ou rescisão contratual.

9.1.6. As partes contratantes não serão responsáveis pela não execução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, desde que essa falta resulte, comprovadamente, de fato necessário, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deverá produzir efeitos nos termos do parágrafo único, do artigo 393, do Código Civil Brasileiro.

9.1.7. No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deverá informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no prazo máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

9.1.8. A comunicação de que trata o item 9.1.7 deverá conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

9.1.9. O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deverá ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

9.1.10. Na hipótese prevista no item 9.1.6 desta Cláusula, a CONTRATADA deve submeter à FURNAS, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. FURNAS compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

9.1.11. A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste Contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do Contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

9.1.12. Qualquer comunicação pertinente ao Contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, dar concordância para alterações contratuais e apostilamentos, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail FURNAS - _____

E-mail CONTRATADA - _____

9.1.13. As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 5 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos e-mails. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma à outra, em até 5 (cinco) dias.

CLÁUSULA 10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras estipuladas no presente Contrato:

- a) Cumprir fielmente todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato sendo certo que o não cumprimento sujeitará às penalidades previstas no Contrato.
- b) Não ceder, transferir a terceiros, no todo ou em parte, bem como não sub-rogar os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato.
- c) Manter, durante a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- d) Responsabilizar-se pelo comportamento e produtividade de seus empregados nas dependências da ELETROBRAS, quando for o caso de atuação presencial, substituindo quaisquer deles cuja permanência e/ou serviços venham a ser considerados insatisfatórios e/ou inconvenientes à ELETROBRAS.
- e) Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados nesse Contrato, bem como, zelar para que essas condutas não venham a ser praticadas por seus empregados disponibilizados para a execução dos serviços objeto deste contrato.
- f) Fornecer todas as informações requeridas pelo Gestor do Contrato designado pela ELETROBRAS.
- g) Notificar a ELETROBRAS, por escrito, sobre quaisquer fatos que possam por em risco a execução do objeto do contrato.
- h) Manter sigilo sobre informações, dados, documentos e demais informações, não tornadas públicas pela ELETROBRAS, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, inclusive após o término do seu prazo de vigência.
- i) Notificar prontamente à ELETROBRAS qualquer divulgação ou uso não autorizado de informações que porventura tomar conhecimento, adotando todas as medidas recomendadas pela ELETROBRAS para remediar qualquer divulgação ou uso.
- j) Não utilizar, copiar, duplicar, alterar, repassar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter todas ou quaisquer informações da ELETROBRAS, exceto se autorizada previamente, por escrito, pela ELETROBRAS.
- k) Comunicar à ELETROBRAS, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias úteis do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- l) Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados à ELETROBRAS.
- m) Manter atualizadas, durante a execução do Contrato, todas as documentações referentes a este instrumento.
- n) Sanar no prazo acordado com a ELETROBRAS todas as irregularidades apontadas pelo gestor do Contrato.

- o) Comparecer, através de seu representante legal, às reuniões convocadas pela ELETROBRAS, de modo que nenhuma providência possa ser retardada ou suspensa, cabendo-lhe ainda o ônus ocasionado pelo não atendimento à convocação.
- p) Manter com a ELETROBRAS os entendimentos de serviço sempre por escrito. Os entendimentos verbais necessários aos casos de absoluta urgência deverão ser confirmados por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem o que perderão a validade.
- q) Executar os serviços de acordo com as políticas, normas, procedimentos e artigos de conhecimento estabelecidos pela ELETROBRAS.
- r) Cumprir integralmente os níveis de serviço exigidos.
- s) Não fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.
- t) Não descumprir qualquer dos acordos de níveis de serviço especificados neste instrumento, sem justificativa aceita pela ELETROBRAS.
- u) Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da ELETROBRAS.
- v) Exigir que os profissionais da sua equipe desempenhem as atividades relativas aos serviços contratados de forma idônea e correta.
- w) Ser responsável pela reparação de todas as anormalidades, danos e defeitos causados a ELETROBRAS ou a terceiros por culpa ou dolo dos profissionais da sua equipe, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução das atividades previstas pela ELETROBRAS.
- x) Responder pelas indenizações, danos e prejuízos causados a bens, instalações e empregados da ELETROBRAS, bem como a terceiros, por dolo, culpa ou por consequência de imperícia, negligência ou imprudência de pessoas por ela designadas para o cumprimento do objeto deste Contrato, resguardado o direito da CONTRATADA ao contraditório e à ampla defesa.
- y) Designar um empregado como responsável pelo Contrato firmado para com a ELETROBRAS, nomeado "preposto", zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste instrumento.
- z) Não efetuar a compilação reversa, montagem reversa ou engenharia reversa de qualquer software aplicativo a que venha ter acesso por força do serviço.
- aa) Exigir que todos os profissionais de sua equipe, no exercício de suas atribuições terão acesso privativo e individualizado para uso de sistemas informatizados e aplicativos de propriedade da ELETROBRAS, não repassem esse acesso a terceiros.
- bb) Informar imediatamente à ELETROBRAS qualquer violação de sigilo de informações que tenha ocorrido por ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, de profissional de sua equipe.
- cc) Garantir que informações privadas da ELETROBRAS sejam tratadas confidencialmente sob qualquer condição, não podendo ser divulgadas a terceiros não autorizados, incluindo os próprios empregados da ELETROBRAS, sem a expressa e escrita autorização desta.
- dd) Entregar, ao término do contrato impreterivelmente ou a qualquer tempo, a pedido da ELETROBRAS todas as documentações, notas ou qualquer material que a ELETROBRAS tenha lhe fornecido ou que tenham sido criados em função do contrato que impliquem em informações

sigilosas ou de interesse exclusivo da ELETROBRAS.

- ee) Observar e cumprir as diretrizes da política de segurança estabelecidas pela ELETROBRAS.
- ff) empregados quando da execução do objeto do contrato ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências da ELETROBRAS.
- gg) Encaminhar à unidade gestora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o valor mensal de pagamento, informado no termo de aceite dos serviços.
- hh) Elaborar e apresentar à ELETROBRAS, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- ii) Fornecer, em qualquer época, as informações e os esclarecimentos técnicos solicitados pela ELETROBRAS sobre a execução dos trabalhos.
- jj) Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão atender aos seguintes requisitos:
 - JJ.1) Nível superior completo na área de tecnologia ou equivalente;
 - JJ.2) Conhecimento e experiência na implantação, configuração, administração e suporte dos produtos que fazem parte da solução da ELETROBRAS;
 - JJ.3) Inglês técnico intermediário;
 - JJ.4) Certificação ITIL Foundation V3;
 - JJ.5) No mínimo, um profissional da equipe deve possuir a certificação BMC Certified Developer: BMC Remedy AR System 9.0 ou superior.
 - JJ.6) No mínimo, um profissional da equipe deve possuir a certificação BMC Certified Professional: BMC Remedy ITSM 9.0 ou superior.

CLÁUSULA 11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Constituem obrigações da Contratante, além de outras previstas neste Contrato:

- a) Mediante o fiel cumprimento das condições ajustadas, a ELETROBRAS deverá pagar à CONTRATADA pelo serviço executado, conforme estabelecido neste documento.
- b) Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- c) Exercer permanente gestão e fiscalização na execução do objeto contratado, registrando ocorrências e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas detectados.
- d) Designar empregado responsável para acompanhar a execução do contrato.
- e) Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA aos equipamentos, softwares e sistemas de informação da empresa, conforme necessário para execução dos serviços.
- f) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto desta.
- g) Avaliar e homologar relatórios gerenciais mensais dos serviços prestados pela CONTRATADA.

h) Disponibilizar as normas de segurança da informação, o Código de Ética e as demais normas da ELETROBRAS pertinentes à execução dos serviços.

CLÁUSULA 12 SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E DAÇÃO EM GARANTIA

12.1. Ficam vedadas a subcontratação total e parcial, bem como a cessão, a transferência e a dação em garantia deste CONTRATO.

12.2. O descumprimento desta Cláusula ensejará a rescisão do Contrato, bem como sujeitará a Contratada às sanções estabelecidas neste Contrato.

CLÁUSULA 13 TRIBUTOS

13.1 Todos os tributos federais, estaduais e municipais, encargos e contribuições parafiscais, eventualmente devidos pelo fornecimento do objeto deste Contrato, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA, que também se responsabilizará pelo perfeito e exato cumprimento de todas as obrigações e formalidades que a lei a ele atribua.

13.1.1. Os tributos e contribuições, quando devidos na fonte, serão retidos na forma da lei, fazendo-se os pagamentos à CONTRATADA pelo seu valor líquido.

13.1.2. Caso sejam criados, após a assinatura do Contrato, novos tributos, encargos ou contribuições parafiscais, ou modificadas a base de cálculo e/ou alíquotas atuais, de forma a aumentar ou diminuir o ônus da CONTRATADA, com repercussão na economia contratual, será o preço revisado, de modo a cobrir as diferenças comprovadamente decorrentes dessas alterações.

13.1.3. A CONTRATADA, não obstante o acima disposto obriga-se a, caso venha a ser autuada pela Fazenda Federal, Estadual ou Municipal, no que concerne ao objeto deste Contrato, defender-se com empenho e zelo perante as autoridades competentes.

13.1.4. Face o disposto no item 13.1 desta Cláusula, a ELETROBRAS não se responsabilizará pelo ressarcimento de quaisquer multas, correção monetária, penalidades, juros e outras despesas resultantes da não observância de obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias, pela CONTRATADA.

13.1.5. A CONTRATADA deverá fornecer a FURNAS cópia autenticada das guias de recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), correspondente ao mês imediatamente anterior, juntamente com a fatura da prestação de serviços.

CLÁUSULA 14 RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1. A ELETROBRAS, por meio do agente de fiscalização técnica, deverá receber o objeto do presente Contrato:

a) provisoriamente: em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação da CONTRATADA a ELETROBRAS, para a avaliação do objeto, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pela CONTRATADA;

b) parcialmente: em até 5 (cinco) dias úteis do cumprimento do evento, relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela.

c) definitivamente: em até 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação da CONTRATADA para ELETROBRAS, relativo à integralidade do Contrato, com a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo, representando aceitação da integralidade do Contrato e liberação da CONTRATADA tocante a vícios aparentes.

14.2. Com a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo, as partes dar-se-ão plena, rasa e geral quitação sobre as obrigações contraídas, renunciando aos direitos pretéritos, com exceção das responsabilidades previstas na Cláusula RESPONSABILIDADE PELO PROJETO, MATERIAL E/OU FABRICAÇÃO, para nada mais reclamarem, em juízo ou fora dele, inclusive em relação a eventuais reajustes contratuais que, voluntária ou involuntariamente, não forem postulados tempestivamente pela CONTRATADA, ou seja, durante o período de vigência contratual, importando, por via de consequência, em clara preclusão do direito.

14.2.1. Para fins do disposto no presente Item, entender-se-á, também, por firmado o Termo de Recebimento Definitivo encaminhado por FURNAS, para assinatura da CONTRATADA, e não devolvido pela mesma no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contado do seu recebimento, ou sem justificativa por escrito para a não assinatura, devidamente baseada nos termos contratuais pactuados, no mesmo prazo.

14.3. Acaso verifique o descumprimento de obrigações por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização técnica ou administrativo deve comunicar ao preposto deste, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. O tempo para a correção deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do Contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

14.4. Realizada a correção pela CONTRATADA, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos no item 14.1 desta Cláusula.

14.5. A recepção e aceitação dos bens não exclui a responsabilidade civil pela qualidade, segurança e integridade dos bens, nem a ético-profissional pela perfeita execução deste Contrato.

14.6. No caso de entrega de equipamentos, entende-se a entrada da nota fiscal na ELETROBRAS como comunicação da Contratada para o recebimento provisório do objeto.

CLÁUSULA 15 CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

15.1. O prazo para pagamento é de, no máximo, 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento parcial ou definitivo e da apresentação à unidade de gestão de contratos de FURNAS da Nota Fiscal ou Fatura.

15.2. O pagamento é condicionado ao recebimento parcial ou definitivo, conforme Cláusula RECEBIMENTO DO OBJETO, e deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal ou Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato de FURNAS, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste Contrato, a agência bancária e conta corrente na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

15.3. Fica vedado o desconto ou o endosso de duplicatas extraídas com base no CONTRATO, não se responsabilizando ELETROBRAS por seu pagamento, se verificado dito desconto ou endosso. Em qualquer hipótese, ELETROBRAS não se responsabilizará por acréscimos, bancários ou não, no valor das duplicatas, sejam a título de juros, comissão, taxas de permanência e outros.

15.4. As obrigações decorrentes do CONTRATO serão pagas por ELETROBRAS através de depósito na conta corrente da CONTRATADA. Para tanto, fica a mesma obrigada a informar, no documento de cobrança, o banco, a agência, a praça e a conta corrente para acatar tais créditos, sem o que ELETROBRAS não efetuará os pagamentos.

15.5. ELETROBRAS efetuará o pagamento diretamente à CONTRATADA, não aceitando pagamento negociado a terceiros.

15.6. Desde já fica acertado que o comprovante de depósito bancário se constituirá em

documento probatório de quitação das obrigações decorrentes do CONTRATO.

15.7. ELETROBRAS não se responsabiliza por qualquer despesa bancária, nem por qualquer outro pagamento não previsto no CONTRATO.

15.8. A CONTRATADA, ao emitir a NF-e por ocasião da conclusão dos serviços destinados a ELETROBRAS deverá, obrigatoriamente, encaminhar para o endereço eletrônico corporativo nfe@furnas.com.br o arquivo em PDF ou XML e seu respectivo Protocolo de Autorização de Uso, imediatamente após o recebimento da Autorização de Uso da NF-e pela Receita Federal do Brasil, ficando cientificado desde já que a mesma é imprescindível para iniciar os processos de pagamento.

15.8.1. As Notas Fiscais ou Faturas deverão ser **apresentadas** na Divisão de Gestão de Contratos – CSGC.G e a ELETROBRAS, no endereço abaixo indicado, devendo ser **emitida** no mesmo mês da apresentação, acompanhada dos documentos complementares exigidos para a efetivação do pagamento.

Divisão de Gestão de Contratos – CSGC.G
Av. Graça Aranha, 26 – 8º andar. Centro.
CEP: 20.030-000 – Rio de Janeiro - RJ

Centrais Elétricas Brasileiras S.A.
COORDENAÇÃO GLOBAL DO CSC - DSC
Endereço: Av Presidente Vargas, 409 / 15º andar – Centro.
CEP: 20071-003
Município: Rio de Janeiro
Estado: RJ
CNPJ: 00.001.180/0002-07
Insc. Estadual: 77.410.80-5

15.8.2. As Notas Fiscais ou Faturas deverão conter o número e o(s) item(ns) deste CONTRATO, acompanhadas dos documentos ou faturas necessários à sua efetivação, sob pena de não serem aceitas. A cobrança não terá validade antes da ocorrência do evento que autoriza o faturamento.

15.9. As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato de FURNAS para a correção ou substituição. FURNAS, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no item 15.1 deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputado a ELETROBRAS.

15.10. A ELETROBRAS poderá reter ou glosar os pagamentos, sem prejuízo das sanções cabíveis, se a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada; ou

15.11. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no item 15.1 e o relativo à parcela controvertida deve ser retido

15.12. É vedado o pagamento antecipado.

15.13. É permitido a ELETROBRAS descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

15.14. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente por FURNAS ou ELETROBRAS, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), acrescido dos encargos, calculados da seguinte forma:

$$EM = I \times VP \times N$$

Onde,

EM = Encargos moratórios devidos;

I=Índice de atualização financeira, calculado como: $(6 / 100 / 365) = 0,00016438$;

VP = Valor da parcela em atraso;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

CLÁUSULA 16 ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

16.1. A alteração incidente sobre o objeto do Contrato deverá ser consensual e poderá ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição quantitativa do objeto do Contrato, ou qualitativa, quando a alteração disser respeito a características e especificações técnicas do objeto do Contrato.

16.1.1. A alteração quantitativa se sujeitará aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a) a aplicação dos limites deverá ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b) deverá ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pela ELETROBRAS, salvo se o Agente de Fiscalização Técnica do Contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deverá ser ratificada pelo gestor do Contrato.

16.1.2. A alteração qualitativa não se sujeitará aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a) os encargos decorrentes da continuidade do Contrato deverão ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- b) as consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, deverão importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pelo objeto do Contrato;
- c) as mudanças deverão ser necessárias ao alcance do objetivo original do Contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- d) a capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deverá ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- e) a motivação da mudança contratual deverá ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- f) a alteração não deverá ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em

outro de natureza ou propósito diverso.

CLÁUSULA 17 EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

17.1. O equilíbrio econômico-financeiro do Contrato poderá ocorrer por meio de:

a) **reajuste**: visa manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta; ou

b) **revisão**: visa manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

17.1.1. O reajuste deverá ser solicitado pela CONTRATADA, instruído por memória de cálculo e deve observar a seguinte fórmula:

$$P = P_o + R$$

Em que:

P = Preço Reajuste;

P_o = Preço Considerado para a Incidência do Reajuste;

R = Valor do Reajuste sobre o preço considerado para a incidência do reajuste (P_o), em que:

$$R = P_o \left[\left(\frac{IPCA_i}{IPCA_o} \right) - 1 \right]$$

Onde:

IPCA i = Número Índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo IBGE, do mês anterior ao de aniversário da proposta;

IPCA o = Número Índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo IBGE, do mês anterior ao de apresentação da proposta.

17.1.1.1. No cálculo do fator de reajuste serão consideradas 4 (quatro) casas decimais, desprezando-se as restantes, sem arredondamento.

17.1.1.2. Na hipótese de extinção do Índice de Preços IPCA/IBGE, será adotado o índice legal que vier a substituí-lo. Se não houver índice legal substituto, os preços serão reajustados por outro índice, previamente acordado entre as partes, que reflita a variação do serviço contemplado.

17.1.2. Deflacionamento e reajustamento de novos itens a serem contratados

17.1.2.1. Caso haja novos itens a serem contratados por meio de Aditamento(s) a este Contrato, o deflacionamento do valor de cada item será definido aplicando-se a fórmula constante no item 17.1 acima, para os correspondentes períodos completos de 12 (doze) meses que tenham decorrido desde a data-base do Contrato até a data da apresentação do preço dos novos itens.

17.1.2.2. A revisão deverá ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- a) dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- b) da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e
- c) de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do Contrato.

17.1.2.3. A revisão que não for solicitada durante a vigência do Contrato considera-se preclusa com a prorrogação ou renovação contratual ou com o encerramento do Contrato.

17.1.3. Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do Contrato, as vantagens auferidas serão transferidas a ELETROBRAS, reduzindo-se o preço, na mesma proporção do benefício auferido.

17.1.4. Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, a ELETROBRAS absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

17.1.5. A solicitação da revisão e do reajuste que não for solicitada durante a vigência do CONTRATO deve ser objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação ou renovação ou com o encerramento do contrato.

CLÁUSULA 18 FORMALIZAÇÃO DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

18.1. As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual deverão ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, salvo regra de alçada da ELETROBRAS, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico de FURNAS.

18.1.1. A decisão sobre o pedido de aditivo contratual será feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação. O prazo é suspenso quando for necessária diligência para requerer comprovações ou informações complementares.

18.1.2. Não caracterizam alteração do Contrato e poderão ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- a) a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- b) as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no Contrato;
- c) a correção de erro material havido no instrumento de Contrato;
- d) as alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;
- e) as alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados;
- f) renovações contratuais, sejam por extensão do prazo de execução ou prorrogação do prazo de vigência.

18.1.3. Os aditivos contratuais ou apostilamentos devem ser firmados dentro da vigência do respectivo contrato.

CLÁUSULA 19 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, FURNAS poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado nos artigos 96 e 97 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com FURNAS por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

19.2. As sanções administrativas garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado nos artigos 96 e 97 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras, deverão ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a) dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
- b) ensejar o retardamento da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- c) prestar declaração falsa durante a execução do Contrato;
- d) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- e) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
- f) descumprir a obrigação de manter sigilo, revelando informações, dados confidenciais ou facilitando sua revelação.

19.2.1. A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei nº. 13.303/2016 deverá observar os seguintes parâmetros:

- a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deverá ser de 6 (seis) meses;
- b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deverá ser de 1 (um) ano e, no mínimo de 6 (seis) meses, mesmo que aplicadas todas as atenuantes do item 4 do artigo 96 do Regulamento de Licitações e Contratos da Eletrobras.

19.2.2. As penas bases definidas no item 19.2 desta Cláusula poderão ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b) em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para a ELETROBRAS.

19.2.3. As penas bases definidas no item 19.2 desta Cláusula poderão ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para a ELETROBRAS;
- c) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e

d) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto nº. 8.420/2015.

19.2.4. Na hipótese do item 19.2.2 desta Cláusula, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas "a", "b", "c" e "d" do item 19.2.3, a pena de suspensão deverá ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei nº. 13.303/2016.

19.2.5. A CONTRATADA, estará sujeita à multa:

a) de mora, por atrasos não justificados no prazo de entrega de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do valor da obrigação inadimplida.

b) compensatória, pelo descumprimento total de qualquer evento (item) do fornecimento dos bens e/ou execução dos serviços objeto deste Contrato, no montante de 10% (dez por cento) da obrigação inadimplida.

19.2.5.1. As multas previstas no item 19.2.5 desta Cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente.

19.2.5.2. As multas previstas no item 19.2.5 desta Cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de advertência ou de suspensão.

19.2.6. Na hipótese de inadimplemento de qualquer obrigação contratual acessória, será aplicada multa de 0,1% (um décimos por cento) do valor do Contrato, por ocorrência, limitada a 10% (dez por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas e cominações legais.

19.2.7. Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, da autoridade da unidade de gestão do Contrato.

19.2.8. Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, a ELETROBRAS pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil.

19.2.9. A multa pode ser descontada dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre FURNAS e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil, ou ainda pago através de boleto emitido pela ELETROBRAS.

19.2.10. Os valores devidos a título de multa de mora estabelecida em razão de etapas ou fases de execução serão retidos pela ELETROBRAS e acaso o cronograma geral do CONTRATO seja recuperado nas etapas ou fases subsequentes, ocorrerá a elisão da multa.

19.2.11. A ELETROBRAS poderá deduzir dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à ressarcimentos, indenizações ou multas por ela incorrida, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

19.2.12. Tais débitos, indenizações ou multas, são, desde já, considerados pelas partes, dívidas líquidas e certas e cobráveis mediante execução forçada, constituindo este CONTRATO título executivo extrajudicial.

CLÁUSULA 20 RESPONSABILIDADE POR DANOS E PREJUÍZOS

20.1. A CONTRATADA obriga-se a pagar toda e qualquer indenização por danos ou prejuízos, causados por ela ou seus prepostos a ELETROBRAS ou a terceiros, ficando a ELETROBRAS autorizada a descontar de quaisquer créditos da mesma, sempre observado o contraditório e a ampla defesa, decorrentes deste Instrumento Contratual, a importância necessária ao ressarcimento de tais danos ou prejuízos. À CONTRATADA competirá, quando solicitada, apresentar a FURNAS documento hábil, comprovando ter o prejudicado dado plena, geral, rasa e irrevogável quitação pela indenização recebida, referente aos danos ou prejuízos sofridos.

20.2. O dano ou prejuízo será aferido nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Grupo Eletrobras.

CLÁUSULA 21 RESCISÃO

21.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes contratantes autorizará a rescisão deste Termo Contratual, que deve ser formalizada por distrato. Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão sobre os seguintes aspectos:

- a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) custo total e estágio de execução física e financeira do Contrato;
- i) empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do Contrato;
- j) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo Contrato;
- k) custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

21.1.1. A não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

21.1.2. Na hipótese do item 21.1.1 desta Cláusula, FURNAS poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

21.1.3. O Contrato poderá ser rescindido pela ELETROBRAS nos casos em que a CONTRATADA for agente econômico envolvido em casos de corrupção ou sobre os quais haja forte suspeita de envolvimento, condicionada à prévia manifestação fundamentada da Diretoria de Compliance ou equivalente.

21.1.4. A rescisão contratual, quando promovida por FURNAS, deve seguir o processo administrativo preceituado no artigo 97 do Regulamento.

CLÁUSULA 22 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

22.1. Os serviços serão fiscalizados e acompanhados durante a vigência do contrato pela área contratante do serviço.

22.2. Mensalmente, os relatórios de serviços executados serão analisados, assim como os Termos de Recebimentos Provisórios.

CLÁUSULA 23 RESPONSABILIDADE PELO PROJETO, MATERIAL E/OU FABRICAÇÃO

23.1. A CONTRATADA responsabiliza-se pelos defeitos de projeto, material e/ou fabricação que se revelem após o recebimento definitivo do bem, objeto deste Contrato, não se tratando de defeitos provenientes de desgaste normal de operação, ou uso indevido, obrigando-se inclusive, a repará-los ou substituir o equipamento defeituoso imediatamente após a recepção de aviso escrito de FURNAS, livre de qualquer ônus para a ELETROBRAS.

23.2. Se a CONTRATADA negligenciar ou se recusar a corrigir ou substituir os Bens, a ELETROBRAS poderá também tomar tais providências, deduzindo os custos de quaisquer créditos da CONTRATADA deste Contrato, independentemente das demais sanções previstas no mesmo, sempre observando o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA 24 PROPRIEDADE INDUSTRIAL E/OU AUTORAL

24.1. Toda e qualquer obrigação decorrente de propriedade industrial e/ou autoral, caberá exclusivamente à CONTRATADA, que também responderá por quaisquer atos de violação de direitos de patentes, invenções, melhoramentos, marcas, modelos, desenhos, direitos autorais, direitos de "software" e outros, na execução deste Contrato.

CLÁUSULA 25 RESPONSABILIDADE PELOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

25.1. A CONTRATADA é a única responsável pelo recebimento e descarga, no local de entrega, de todos os equipamentos e materiais relacionados ao fornecimento, correndo por sua conta todos os encargos e despesas referentes às suas atividades.

25.2. Todos os equipamentos e materiais de responsabilidade da CONTRATADA estarão sujeitos a prévia e expressa aprovação da ELETROBRAS, sendo facultado a esta rejeitar aqueles que julgar inadequados ou que contrariem o especificado.

25.3. Os materiais e equipamentos que venham a ser rejeitados, deverão ser removidos no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas), a contar do momento da rejeição, e substituídos em tempo hábil pela CONTRATADA, que arcará também com os ônus diretos e indiretos eventualmente decorrentes de fornecimento inadequado.

25.4. Os materiais, equipamentos ou sistemas, inclusive os de responsabilidade da ELETROBRAS, que forem danificados ou extraviados quando sob a responsabilidade da CONTRATADA deverão ser repostos por este, em tempo hábil ou, a critério da ELETROBRAS, o valor correspondente a esses materiais, equipamentos ou sistemas será debitado à CONTRATADA pelo custo de reposição no depósito da ELETROBRAS, o qual será fixado pela última, com base nos preços de mercado na época do acerto final do balanço de materiais, devendo dito valor ser quitado pela CONTRATADA em 20 (vinte) dias.

25.5. Qualquer componente danificado ou extraviado será repostado pela CONTRATADA, mantida a especificação original, e quando exigível, a qualificação do Sistema da Qualidade do fabricante.

CLÁUSULA 26 CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL

26.1. Todas as correspondências referentes a este Contrato deverão ser endereçadas conforme a seguir:

À
FURNAS Centrais Elétricas S.A.
Divisão de Gestão de Contratos - CSGC.G
Condomínio Herm Stolz
Av. Graça Aranha, 26 – 8º andar. Centro.
CEP: 20.030-000 – Rio de Janeiro - RJ

À
Centrais Elétricas Brasileiras S.A.
COORDENAÇÃO GLOBAL DO CSC - DSC
Endereço: Av Presidente Vargas, 409 / 15º andar – Centro.
CEP: 20071-003
Município: Rio de Janeiro
Estado: RJ
CNPJ: 00.001.180/0002-07

CLÁUSULA 27 EXCLUSIVIDADE

27.1. A presente contratação não importa em conceder exclusividade à CONTRATADA com relação ao seu objeto, pelo que, concomitantemente, a ELETROBRAS poderá manter ajustes idênticos com outras empresas.

CLÁUSULA 28 CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E INTEGRIDADE

28.1. A CONTRATADA declara conhecer e compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Conduta Ética e Integridade das Empresas Eletrobras, que se encontra disponível no endereço eletrônico www.eletrobras.com.br, sob pena de submeter-se às sanções previstas no presente Contrato.

CLÁUSULA 29 ATOS LESIVOS A ELETROBRAS

29.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, a CONTRATADA estará sujeita às sanções estabelecidas na Cláusula RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA deste Contrato, observados o contraditório e a ampla defesa, e sem prejuízo das demais cominações legais, no caso dos atos lesivos a ELETROBRAS, assim definidos:

- a) fraudar o presente Contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual; ou
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato; e
- e) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº. 12.846/2013, Decreto nº. 8.420/2015, Lei nº. 8.666/1993, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente Contrato.

29.1.1. As sanções indicadas no item 30.1 aplicam-se quando a CONTRATADA se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº. 12.846/2013.

CLÁUSULA 30 RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

30.1. A prática, pela CONTRATADA, de qualquer ato lesivo previsto na Cláusula ATOS LESIVOS A ELETROBRAS deste Contrato, ou no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, a sujeita, com fundamento no artigo 6º da Lei nº 12.846/2013, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

a) Multa, equivalente a 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativa;

b) Publicação extraordinária da decisão condenatória;

c) Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea "a", do item 30.1, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

30.1.1. A ELETROBRAS deve levar em consideração na aplicação das sanções aqui previstas o estabelecido no artigo 7º e seus incisos da Lei nº. 12.846/2013.

30.1.2. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei nº. 13.303/2016, e tenha ocorrido a apuração conjunta, a CONTRATADA também está sujeita às sanções administrativas previstas na Cláusula SANÇÕES ADMINISTRATIVAS deste Contrato, a serem aplicadas no Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

30.1.3. As sanções descritas no item 30.1 devem ser aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

30.1.4. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR deve ser publicada no Diário Oficial da União e no sítio eletrônico de FURNAS.

30.1.5. A aplicação das sanções previstas nesta Cláusula não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

30.1.6. A CONTRATADA sancionada administrativamente pela prática de atos lesivos contra ELETROBRAS, nos termos da Lei nº 12.846/2013, deve publicar a decisão administrativa sancionadora na forma de extrato de sentença, cumulativamente:

a) Em meio de comunicação de grande circulação na área da prática da infração e de atuação da pessoa jurídica CONTRATADA ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

b) Em edital afixado no próprio estabelecimento ou no local de exercício da atividade, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

c) Em seu sítio eletrônico, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

30.1.7. A publicação a que se refere o item 30.1.6 será feita às expensas da pessoa jurídica sancionada.

30.1.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos a ELETROBRAS, resultantes de ato lesivo cometido pela CONTRATADA, com ou sem a participação de agente público.

30.1.9. O PAR e o sancionamento administrativo devem obedecer às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei nº. 12.846/2013 e no Decreto nº. 8.420/2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo, ainda, da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto nº. 8.420/2015.

30.1.10. Na esfera administrativa, a responsabilidade da pessoa jurídica não afasta a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

30.1.11. As disposições desta Cláusula aplicam-se quando a CONTRATADA se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº. 12.846/2013.

30.1.12. Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste Contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

CLÁUSULA 31 POLÍTICA DE CONFORMIDADE

31.1. A CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei nº. 12.846/2013, doravante denominada "Lei Anticorrupção Brasileira", (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como "Leis Anticorrupção", incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) um oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) um oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) um candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:

g.1.) influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir a ELETROBRAS ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;

g.2.) assegurar vantagem imprópria;

g.3) induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir a ELETROBRAS ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou

g.4) fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

31.1.1. A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando a ELETROBRAS ou seus negócios, se obrigam a:

a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;

b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses da ELETROBRAS, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e da ELETROBRAS; e

c) observar, no que for aplicável, o Programa de Compliance da ELETROBRAS, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

31.1.2. A ELETROBRAS se reserva no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as leis e o programa de Compliance da ELETROBRAS, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los a FURNAS dentro de 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

31.1.3. Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, a ELETROBRAS incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto nº 8.420/2015.

31.1.4. Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente a ELETROBRAS, por meio do Canal de Denúncias disponível no endereço eletrônico <https://www.canaldedenuncias.com.br/eletrobras/> e pelo telefone 0800-377-8037.

31.1.5. Fica esclarecido que, para os fins do presente Contrato, a CONTRATADA é responsável, perante a ELETROBRAS e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

CLÁUSULA 32 GARANTIA DE CUMPRIMENTO DO CONTRATO

32.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do CONTRATO, apresentar garantia a FURNAS na Divisão de Gestão de Contratos – CSGC.G, situada na Av. Graça Aranha, nº. 26, 8º andar, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, CEP 20.030-000, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total deste CONTRATO, cujo

prazo de validade deve cobrir todo o período de execução do CONTRATO, sem interrupções, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em prazo e/ou valor em casos de aditamentos e/ou apostilamentos.

32.2. O garantidor deve declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das Cláusulas contratuais.

32.3. O número do CONTRATO garantido ou assegurado, bem como o de seus eventuais Aditamentos/Apostilamentos nos respectivos endossos, deve constar do instrumento de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor ou segurador.

32.4. Nenhum pagamento será feito à CONTRATADA até que seja aceita, pela CONTRATANTE, a Garantia de que trata o Item 32.1 desta Cláusula.

32.5. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do CONTRATO por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

32.6. No caso de haver garantia substitutiva, por conta de insuficiência de habilitação financeira, o valor da garantia de cumprimento do CONTRATO deverá ser equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total do CONTRATO.

32.6.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia numa das seguintes modalidades:

a) **Carta Fiança Bancária**, emitida por instituição bancária, com registro no Banco Central do Brasil – BACEN, aceita pela ELETROBRAS, consoante modelo por esta estipulado:

b) **Caução em dinheiro**, valor depositado pela CONTRATADA em nome da ELETROBRAS. A cópia do recibo será entregue ao Gestor do CONTRATO.

c) **Seguro Garantia**, feito junto a empresas de seguros e/ou resseguros autorizada a operar no mercado brasileiro pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, aceita por FURNAS, de acordo com modelo de apólice estabelecido pela Circular SUSEP nº. 477/2013, de 30.09.2013 e suas atualizações posteriores.

c.1) Caso haja resseguro, juntamente com a referida apólice, deverá ser apresentado documento comprobatório do ressegurador que declare a contratação do resseguro para a apólice entregue, assim como certidão de regularidade fiscal junto à SUSEP.

c.2) FURNAS irá verificar periodicamente a condição de regularidade do seguro, durante todo o prazo contratual.

32.6.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente Contrato;

b) prejuízos diretos causados a ELETROBRAS decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) multas moratórias e compensatórias aplicadas pela ELETROBRAS à CONTRATADA; e

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

32.6.3. No caso de execução da garantia, em decorrência do disposto no item anterior, a

contratada se obriga a complementá-la às suas expensas, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do aviso escrito da contratante.

32.6.4. A Garantia referida nesta cláusula terá seu valor atualizado sempre que ocorrer qualquer alteração nos preços contratados, de tal modo que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor deste Contrato ou de 20% (vinte por cento), no caso de haver garantia substitutiva, devendo a CONTRATADA providenciar, às suas expensas, a respectiva atualização da Garantia, sob pena de incorrer em inadimplemento contratual e sofrer retenção dos pagamentos eventualmente devidos ao contratado até que a garantia seja apresentada.

32.6.5. Caso ocorra o vencimento da Garantia antes do encerramento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá providenciar, as suas custas, a respectiva renovação, sob pena de incorrer em inadimplemento contratual e sofrer retenção dos pagamentos eventualmente devidos.

32.6.6. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza a ELETROBRAS a:

a) promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou

b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

b.1) O bloqueio efetuado com base na alínea "b" acima não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

b.2) A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base na alínea "b.1" acima por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

b.3) O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia pode ser glosado de pagamentos devidos à CONTRATADA.

32.6.7. Na hipótese do item acima, a retenção recai sobre o valor a ser efetivamente pago à Contratada, descontados das cobranças apresentadas os impostos que devem ser legalmente retidos pela ELETROBRAS.

32.6.8. A garantia deve ser considerada extinta:

a) com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração de FURNAS, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as Cláusulas do Contrato; ou

b) após o término da vigência do CONTRATO.

32.6.9. A garantia prestada deverá ser liberada ou restituída ao término do Contrato, observado o disposto na alínea "b", do item 32.2.11 quando em dinheiro, deverá ser atualizada monetariamente em conformidade com a legislação em vigor, utilizando-se como parâmetro, a correção aplicável à caderneta de poupança de pessoas jurídicas.

32.6.9.1. Isenção De Responsabilidade Da Garantia

32.6.9.1.1.A CONTRATANTE não deve executar a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração; e
- d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da CONTRATANTE.

32.6.9.1.2. Cabe à própria CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista no item c) e d) desta Cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela CONTRATANTE.

32.6.9.2. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela CONTRATANTE à CONTRATADA e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 60 (sessenta) dias após o término de vigência do Contrato.

CLÁUSULA 33 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

33.1. Níveis Mínimos de Serviço Suporte Técnico Avançado:

Durante a execução das atividades, deverão ser observados pela CONTRATADA os seguintes níveis de serviço, que serão medidos mensalmente.

Os níveis de serviço serão aplicados a todos os CHAMADOS. Para aqueles que sejam tipicamente uma solicitação de serviço, o prazo estará definido no Catálogo de Serviços. Para os que sejam tipicamente um incidente, isto é, estejam impactando negativamente, os prazos observados serão os definidos abaixo.

33.2. Prioridades e Tempos de Atendimento:

A definição da prioridade de cada chamado será realizada pela ELETROBRAS, que poderá alterá-la durante o tratamento do chamado.

As seguintes prioridades e prazos de atendimento e resolução são previstos:

Prioridade	Enquadramento de chamados com relação às prioridades	Prazo de Atendimento e Resolução
Crítica	É um incidente grave. O uso do APLICATIVO em produção é paralisado ou fica severamente impactado. Os chamados com prioridade Crítica incluem, sem se restringir, a ocorrência de paradas e erros nas funcionalidades do APLICATIVO, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos suportados.	até 4 horas úteis
Alta	É um incidente onde um erro severo causa uma grave perda do potencial operacional do APLICATIVO ou paralisa um módulo/aplicação isoladamente ou funcionalidade importante totalmente em sua operação. Nestes casos, a operação do APLICATIVO pode continuar de modo restrito e/ou parcial, gerando indisponibilidade de funções importantes para a operação dos processos suportados.	até 8 horas úteis

Média	É um incidente onde um erro é detectado em uma funcionalidade de algum módulo do APLICATIVO ou no APLICATIVO como um todo. O erro paralisa ou causa dificuldade para efetuar o trabalho normal dos usuários do APLICATIVO, embora possam existir alternativas disponíveis para efetuar o trabalho. Tipicamente, são situações em que as funcionalidades menos críticas são paralisadas ou funcionam de maneira contingenciada, sem influenciar na operação dos processos suportados pelo APLICATIVO.	até 12 horas úteis
Baixa	Não há impacto atual ou perda de funcionalidade na operação dos processos suportados. É um incidente que impacta apenas um usuário isoladamente, sem que o impeça de utilizar recursos básicos do APLICATIVO. É esperado que a maioria dos incidentes tenham prioridade baixa!	até 24 horas úteis

Prioridade 1 – Crítica

a) O atendimento aos incidentes abertos com prioridade crítica terá como objetivo eliminar a situação de emergência por meio de uma solução definitiva ou de contorno, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial do APLICATIVO, possibilitando a execução de suas funções principais, caso em que o problema poderá ter sua prioridade alterada pela ELETROBRAS. Caberá à ELETROBRAS aceitar ou não a parcialidade de funcionamento.

b) Com o objetivo de evitar novos incidentes no futuro, todo chamado aberto com prioridade crítica deverá ter um respectivo registro de problema criado, onde a causa raiz, soluções aplicadas e todas as atividades de investigação deverão ser documentadas detalhadamente.

Prioridade 2 – Alta

a) O atendimento aos incidentes abertos com prioridade alta terá como objetivo a solução do incidente através de uma solução definitiva ou de contorno aceitável. Caso o erro não seja eliminado, o chamado poderá ter sua prioridade alterada pela ELETROBRAS. Caberá à ELETROBRAS aceitar ou não a solução através de solução de contorno.

b) Em caso de solução de contorno, um registro de problema poderá ser aberto pela ELETROBRAS com a finalidade de identificar as causas do incidente e aplicar solução definitiva.

Prioridade 3 – Média

a) O atendimento aos incidentes abertos com prioridade média terá como objetivo a solução definitiva do erro reportado no registro do incidente ou identificado durante a investigação do incidente.

Prioridade 4 – Baixa

a) O atendimento aos incidentes abertos com prioridade baixa terá como objetivo a solução definitiva e a elaboração de resposta aos questionamentos, dúvidas e dificuldades de uso. As respostas terão como base, os conhecimentos da CONTRATADA para a elaboração das respostas, a documentação do fabricante do APLICATIVO e o histórico de chamados da ELETROBRAS.

Os prazos para atendimento e resolução de chamados previstos nos níveis serviço consideram a possibilidade de adoção, pela CONTRATADA, de uma solução de contorno, caso não se trate de problema causado por qualquer customização ou parametrização efetuada pela CONTRATADA. Nesse caso, a adoção de solução de contorno deverá ser devidamente justificada pela CONTRATADA, e estará condicionada à aceitação pela ELETROBRAS.

Os tempos para atendimento e resolução devem ser contados a partir da criação do chamado até a sua resolução, com exceção do status pendente, que deve pausar a contagem de tempo. O status pendente só poderá ser utilizado pela CONTRATADA para situações em que a pendência seja da ELETROBRAS, envolvam a o processo de gerenciamento de mudanças ou ainda situações onde a resolução requeira acordo de prazo devido a características técnicas.

Caso haja dúvida sobre a contagem dos tempos de atendimento e resolução, a ELETROBRAS poderá solicitar logs de auditoria dos chamados para verificar as transições de status e demais informações referentes à contagem de tempo.

Entende-se por horas úteis, as horas entre 08h00min e 20h00min nos dias úteis da cidade do Rio de Janeiro.

33.3. Metas de Nível de Serviço:

Com base nas prioridades e tempos de atendimento e resolução definidos acima, as seguintes metas de nível de serviço devem ser alcançadas:

Prioridade	Prazo de Atendimento e Resolução	Índice de Incidentes Resolvidos Dentro do Prazo (Meta)	Fórmula de Cálculo*
1 - Crítica	Até 4 h	>=90%	(Total de Incidentes Atendidos Dentro da Meta/ Total de Chamados Atendidos) X 100 %
2 - Alta	Até 8 h	>=90%	
3 - Média	Até 12 h	>=90%	
4 - Baixa	Até 24 h	>=95%	

* A fórmula de cálculo deve ser aplicada para cada prioridade em separado.

Em caso de descumprimento das metas de nível de serviço, a contratada poderá ter o valor mensal descontado em 1% do valor mensal, sem prejuízo de outras penalidades legais.

33.4. Relatórios de Medição:

Métrica	Definição da Métrica
Tempo de Resolução CONTRATADA	Somatório dos tempos, em horas úteis, em que o chamado permaneceu sob responsabilidade da CONTRATADA, isto é, com status diferente de "Pendente".
Tempo Pendente ELETROBRAS	Somatório dos tempos, em horas úteis, em que o chamado permaneceu com status "Pendente", aguardando ação da ELETROBRAS. Para este caso, consideram-se horas úteis, as horas entre 08h00min e 17h00min, nos dias úteis da cidade do Rio de Janeiro.
Tempo de Resolução Total	Tempo de Resolução CONTRATADA + Tempo Pendente ELETROBRAS

33.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente um relatório de INCIDENTES fechados no mês anterior contendo, além dos dados de abertura e fechamento já citados, no mínimo:

33.4.1.1. Tempo de Resolução CONTRATADA;

33.4.1.2. Tempo Pendente ELETROBRAS;

33.4.1.3. Tempo de Resolução Total

A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente um relatório de INCIDENTES em aberto contendo, além dos dados de abertura, no mínimo dados relacionados ao chamado.

A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente um relatório de SLA's dos incidentes apresentando de maneira clara se as Metas de Nível de Serviço contratadas foram alcançadas ou não. Este relatório deverá ter como base os índices definidos nas Metas de Nível de Serviço:

- a) Este relatório será utilizado como base para a aplicação das reduções dos valores mensais, caso as metas não sejam alcançadas.
- b) Os relatórios devem considerar a existência de entrada de parâmetros para a sua execução, tais como data inicial, data final e outros.

Os mesmos relatórios deverão ser fornecidos para os serviços do Catálogo de Serviços.

Os relatórios a serem fornecidos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela ELETROBRAS.

CLÁUSULA 34 COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO SIGILO

34.1. A Contratada compromete-se a manter sigilo sobre as informações classificadas como "Informações Sigilosas" referentes à operação a ser firmada entre as partes, nos termos da Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e a:

- a) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos por FURNAS ou ELETROBRAS e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- b) Não praticar quaisquer atos que possam afetar a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
- c) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do órgão, salvo autorização da gerência competente.

34.2. No caso de descumprimento desta obrigação, a Contratada ficará sujeita à aplicação das sanções previstas na legislação vigente, incluindo, mas não se limitando, às de natureza trabalhista, civil e administrativa, bem como das penalidades previstas na Cláusula SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

34.3. A referida obrigação é extensível aos representantes da pessoa jurídica Contratada.

CLÁUSULA 35 PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

35.1. Caberá à CONTRATADA não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade da ELETROBRAS que tenha acesso em decorrência da execução do contrato.

35.1.1. Informações a serem tratadas como confidenciais:

35.1.1.1. São Consideradas Confidenciais as seguintes informações:

35.1.1.1.1. Bancos de dados, especificações técnicas ou comerciais, listagens e documentos com informações confidenciais, inclusive aquelas relativas ao sigilo bancário que a ELETROBRAS deve observar, por imposição legal;

35.1.1.1.2. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

35.1.1.1.3. Metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidos pela ELETROBRAS, ou para a ELETROBRAS por terceiros, que estejam em utilização e que sejam acessadas em virtude do Contrato referido;

35.1.1.1.4. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;

35.1.1.1.5. Documentos e informações de propriedade da ELETROBRAS utilizados na execução do Contrato referido;

35.1.1.1.6. Outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham a ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo, na medida em que as referências dos itens 35.1.1.1.1 ao 35.1.1.1.5 são meramente exemplificativas. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, essa deverá ser mantida sob sigilo, até que venha a ser autorizada a divulgação expressamente pela ELETROBRAS.

35.1.2. **Do Acesso às informações:**

35.1.2.1. É dever do funcionário da CONTRATADA:

35.1.2.1.1. Não efetuar a compilação reversa, montagem reversa ou engenharia reversa de qualquer programa aplicativo a que venha ter acesso por força do serviço.

35.1.2.1.2. De posse de qualquer informação: não usar, copiar, duplicar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter todas ou quaisquer informações da ELETROBRAS, exceto se autorizada previamente, por escrito, pela ELETROBRAS.

35.1.2.1.3. Reconhecer que, no desempenho de suas funções em decorrência do contrato de sua empresa com a ELETROBRAS, estabelece contato com informações privadas da ELETROBRAS, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados da ELETROBRAS, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido, inclusive após o término de vigência do Contrato.

35.1.3. **Da conduta EXIGIDA:**

35.1.4. O funcionário da CONTRATADA deve:

35.1.4.1. Manter sigilo quanto às informações aqui descritas como confidenciais, inclusive aquelas referidas no Termo de Referência.

35.1.4.2. Não divulgar resultados a terceiros em geral, e em especial a quaisquer meios de comunicação públicos e privados, bem como não divulgar ou utilizar quaisquer informações da ELETROBRAS junto a terceiros, das quais possa tomar conhecimento durante a execução do Contrato referido.

35.1.4.3. Notificar prontamente ao Responsável pelo Contrato que deverá, por sua vez, notificar a ELETROBRAS sobre qualquer divulgação ou uso não autorizado de informações que porventura tomar conhecimento, adotando todas as medidas recomendadas pela ELETROBRAS para remediar qualquer divulgação ou uso.

35.1.4.4. Entregar, ao término do Contrato, impreterivelmente, ou a qualquer tempo, a pedido da ELETROBRAS, todas as documentações, notas ou qualquer material que a ELETROBRAS a tenha fornecido ou que tenham sido criados em função do Contrato referido que impliquem em informações sigilosas ou de interesse exclusivo da ELETROBRAS.

35.1.4.5. Responder por todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer pelo vazamento de informações da ELETROBRAS a que der causa.

35.1.4.6. Conhecer as normas de segurança vigentes na ELETROBRAS bem como o Código de Ética da ELETROBRAS, que se encontra disponível no seu sítio na Internet, no endereço www.eletronbras.com.

CLÁUSULA 36 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

36.1. Em cumprimento à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, no desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com a execução do Contrato celebrado, as Partes devem observar o regime legal da proteção de dados pessoais, comprometendo-se a proteger e tratar os dados coletados estrita e necessariamente para a execução do Contrato.

36.2. As partes são solidariamente responsáveis por eventuais incidentes de segurança de informação, nos termos da legislação vigente, mas a CONTRATANTE garante, no âmbito deste Contrato, o seu direito de regresso contra o Contratado, caso fique comprovado não ter sido ela a dar causa ao evento.

36.3. As partes obrigam-se a:

- a) Tratar e usar os dados pessoais coletados para os fins a que se destinam, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta.
- b) Realizar o compartilhamento dos dados apenas e somente nos casos em que o seu titular tenha dado o consentimento inequívoco, ou nas situações legalmente previstas;
- c) Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para as quais tenha sido coletados e pelo mínimo de pessoas possível, devendo ser as mesmas identificáveis de plano.
- d) Conservar os dados apenas durante o período necessário à execução das finalidades contratuais ou pelo prazo necessário ao cumprimento de eventual obrigação legal, garantindo a sua efetiva confidencialidade;
- e) Implementar medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados contra alteração, perda, ou ainda difusão, acesso ou destruição - acidental ou intencionalmente - não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- f) Informar, no prazo de até 24 horas, a outra Parte caso haja alguma suspeita ou incidente de segurança concreto envolvendo dados pessoais, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada.
- g) Garantir o exercício, pelos titulares dos dados, dos respectivos direitos de informação, acesso, revogação, oposição e portabilidade;
- h) Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto do Contrato cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, não cedendo ou divulgando tais dados pessoais a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respectivos titulares.

CLÁUSULA 37 REPRESENTANTE DA CONTRATADA

37.1. A CONTRATADA obriga-se a indicar, por escrito, em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, e manter durante todo o período de sua vigência, um representante investido de plenos poderes, devidamente credenciado a representá-la em todos os atos referentes à execução do contrato e, em especial, a atuar em nível de decisão, em nome dela, CONTRATADA, em todos os atos referentes à sua execução.

37.2. A CONTRATADA credenciará, também, por escrito, um substituto para o seu representante, na hipótese de ocorrer algum impedimento do representante titular.

37.3. A CONTRATADA, através do seu representante, deverá facilitar a ação da fiscalização pela ELETROBRAS, fornecendo informações e provendo o acesso à documentação ou aos SERVIÇOS em andamento, atendendo prontamente às observações e exigências por ela apresentadas.

CLÁUSULA 38 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

38.1. Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, e entregues na Coordenação de Produtividade e Qualidade do CSC.

Centrais Elétricas Brasileiras S.A.
Coordenação Tecno. Informação CSC - DSCT
Endereço: Av Presidente Vargas, 409 / 16º andar – Centro.
CEP: 20071-003
Município: Rio de Janeiro
Estado: RJ

CLÁUSULA 39 FORO

39.1. As partes contratantes elegem o foro central da cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, para solução de qualquer questão oriunda do presente Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

39.2. E por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente Contrato, em 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito.

Rio de Janeiro – RJ, _____.

CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A.

CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A.

CONTRATADA

Testemunhas:

NOME/CPF

NOME/CPF



ANEXO II
CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

À
FURNAS Centrais Elétricas S.A.
Divisão de Aquisição de Bens e
Serviços - CSAQ.G Av. Graça
Aranha, 26 – 8º andar. Centro.
CEP: 20.030-000 – Rio de Janeiro - RJ
Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº. PE.CSAQ.G.00137.2021

Prezados Senhores,

1. Apresentamos nossa proposta, de acordo com o menor preço ofertado durante a sessão do pregão, para a licitação em referência, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação do serviço de Sustentação Operacional da solução BMC Remedy ITSM, incluindo os serviços de administração, operação, suporte técnico avançado, upgrade de versão e customização, no valor total de R\$ 1.566.720,00 (Um milhão, quinhentos e sessenta e seis mil, setecentos e vinte reais), discriminado nas Planilhas de Preços anexas, elaboradas de acordo com os modelos de planilhas fornecidos no Edital supramencionado.
2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital Nº. PE.CSAQ.G.00137.2021, tais como: custos diretos e indiretos, tributos e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.
3. Essa proposta é válida por 60 (sessenta) dias.
4. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da CSC BRASIL Sistema Ltda., observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, a EMPRESA fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.
5. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato.
6. Declaramos conhecer e aceitar as condições constantes do Edital nº. PE.CSAQ.G.00137.2021 e de seus Anexos.
7. Ratificamos que tomamos conhecimento dos princípios e normas constantes dos “Princípios e Normas de Conduta Empresarial na Relação de FURNAS com os Fornecedores”, bem como de todas as informações e condições para o fornecimento/serviço e que foram levadas em consideração, para elaboração da



proposta, as características particulares do objeto desta licitação e assumimos exclusiva e integral responsabilidade pelo(a) fornecimento/execução dos serviços, nos comprometendo a cumprir integralmente todas as condições técnicas e comerciais definidas no Edital supramencionado.

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2021

CSC BRASIL Sistemas Ltda.
PAULO ROGERIO MOREIRA LIMA
DIRETOR COMERCIAL



Dados do Proponente

Razão Social: CSC BRASIL Sistemas Ltda.
Endereço: Rua São José, 90/1904 Rio de Janeiro- RJ 20010-020
Telefone: (21)3077-9444
Fax: (21)2533-7334
CNPJ: 30.156.228/0001-36
Insc. Estadual 85.489.029

Dados Bancários

Banco: Itaú S/A – 341
Agência: São José – Plataforma – 0310
Conta Corrente: 59157-3



TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

Item	Descrição	NCM*	Qt	UF	Fornecimento		
					Impostos	DDP - Destino Final Descarregado	
						(%)	Preço Unitário
					ISS	(R\$)	(R\$)
1	Serviço de Administração e Operação		12	mês	5	R\$ 41.553,15	R\$ 498.637,82
2	Serviço de Suporte Técnico Avançado		12	mês	5	R\$ 32.903,23	R\$ 394.838,78
3	Serviço de Upgrade		1	unidade	5	R\$ 320.946,43	R\$ 320.946,43
4	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Muito Simples		10	unidade	5	R\$ 528,96	R\$ 5.289,60
5	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Simples		6	unidade	5	R\$ 705,28	R\$4.231,68
6	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Média		4	unidade	5	R\$ 3.820,32	R\$ 15.281,28
7	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Complexa		2	unidade	5	R\$ 9.400,80	R\$ 18.801,60
8	Serviço de Customização - Customização Complexidade: Muito Complexa		1	unidade	5	R\$ 18.801,60	R\$ 18.801,60
9	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Básica		2	unidade	5	R\$ 6.367,20	R\$ 12.734,40
10	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Simples I		2	unidade	5	R\$ 10.187,52	R\$ 20.375,04
11	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Simples II		2	unidade	5	R\$ 15.281,28	R\$ 30.562,56

CSC BRASIL SISTEMAS LTDA

RUA SÃO JOSÉ 90 S.1903a1908 RIO DE JANEIRO 20010-020 TEL 21 3216-9444 FAX 21 2533-7334

RUA ESTELA 515 BL. A 7º/8º ANDAR SÃO PAULO 04011-904 TEL 11 3598-9444 FAX 11 5572-1058

SCN QD2 BL D TORRE A S.1001a1004 ASA NORTE BRÁSILIA 70712-904 TEL/FAX 61 3327-9866

WWW.CSCBRASIL.COM.BR



12	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Simples		2	unidade	5	R\$ 19.101,60	R\$ 38.203,20
13	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Média		2	unidade	5	R\$ 31.336,00	R\$ 62.672,00
14	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Complexa		1	unidade	5	R\$ 47.004,00	R\$ 47.004,00
15	Serviço de Customização - Integração Complexidade: Muito Complexa		1	unidade	5	R\$ 78.340,00	R\$ 78.340,00
PREÇO TOTAL EM R\$ COM TODOS OS IMPOSTOS INCLUSOS						R\$ 1.566.720,00	

CSC BRASIL SISTEMAS LTDA

RUA SÃO JOSÉ 90 S.1903a1908 RIO DE JANEIRO 20010-020 TEL 21 3216-9444 FAX 21 2533-7334

RUA ESTELA 515 BL. A 7º/8º ANDAR SÃO PAULO 04011-904 TEL 11 3598-9444 FAX 11 5572-1058

SCN QD2 BL D TORRE A S.1001a1004 ASA NORTE BRASÍLIA 70712-904 TEL/FAX 61 3327-9866

WWW.CSCBRASIL.COM.BR



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021

Regido pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 10.024/2019, 7.174/2010 e 8.538/2015 e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

Objeto

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DO CNJ (SERVICE DESK) COM O FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI E ASSISTÊNCIA VIRTUAL.

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

Data: **13/10/2021**

Horário: **14h (horário de Brasília)**

A participação neste Pregão Eletrônico ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico e digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta inicial de preços, a partir da data da liberação do Edital até o horário da abertura da sessão pública.

Endereço
Eletrônico

[HTTPS://WWW.GOV.BR/COMPRAS/PT-BR](https://www.gov.br/compras/pt-br)

Pregoeiro e
Equipe de Apoio

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL
SAF/SUL, QUADRA 02, LOTE 05/06, ED. PREMIUM,
BLOCO "E", SALA 003



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	<p>CEP: 70.070-600 Telefone: (61) 2326-5159 / 2326-5013 e-mail: cpl@cnj.jus.br</p>
<p>Mensagem às licitantes</p>	<p>Em cumprimento à legislação e a determinações do Tribunal de Contas da União, o CNJ poderá instaurar processos administrativos com vistas à aplicação de penalidades à empresa entregar parcialmente documentação exigida para o certame; deixar de entregar documentação exigida para o certame; não manter a proposta ou ensejar o retardamento da execução do objeto; fizer declaração falsa ou entregar documentação com informações inverídicas ou com indícios de falsidade; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal. As penalidades previstas são advertência, suspensão, multa, impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento do SICAF por até 5 (cinco) anos. Em momento anterior ao de apresentação de propostas, as licitantes deverão analisar cuidadosamente o inteiro teor deste Edital e dos respectivos Anexos, compreender todos os seus termos, certificar-se de que dispõe dos recursos materiais e humanos necessários para participar da Sessão Pública e obter a certeza de que toda a documentação exigida está atualizada, de acordo com exigências Editalícias e pronta para ser exibida quando for requisitada pelo Pregoeiro.</p>



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021

PREÂMBULO

O Conselho Nacional de Justiça torna público que realizará o Pregão Eletrônico n. 20/2021, do tipo menor preço, sob o regime de execução indireta por empreitada por preço global, para contratar o objeto abaixo descrito. A sessão pública será realizada em **13/10/2021**, às **14h** (horário de Brasília), no Conselho Nacional de Justiça, localizado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Edifício Premium, Brasília – DF, por meio do sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>. Esta licitação, autorizada no Processo n. 03577/2020, será regida pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 10.024/2019, 7.174/2010 e 8.538/2015, pelas condições constantes neste Edital e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

SEÇÃO I – DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (*service desk*) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

SEÇÃO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. A sessão deste Pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital em data, horário e endereço eletrônico indicados no preâmbulo.
- 2.2. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que:
 - a) atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério da Economia, por meio do sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>, para acesso ao sistema eletrônico;
 - b) possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Esse registro também será requisito obrigatório para fins de habilitação.
- 2.3. Para fins desta licitação, considera-se microempresa e empresa de pequeno porte o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e o microempreendedor individual, nos termos do art. 1º do Decreto n. 8.538/2015.
- 2.4. A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.
- 2.5. Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, o pleno conhecimento do Edital, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do presente Edital.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.6. Para microempresas, empresas de pequeno porte, aplicam-se a Lei Complementar n. 123/2006 e o Decreto n. 8.538/2015.

2.7. As microempresas, as empresas de pequeno porte, que desejarem fazer jus aos benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006 deverão manifestar, em campo próprio, sob as penas da lei, declaração de que atendem aos requisitos do art. 3º da referida Lei.

2.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta de preços sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação.

2.9. Não poderão participar desta licitação:

a) pessoas jurídicas que não explorem atividade compatível com o objeto desta licitação;

b) empresas punidas com suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNJ;

c) empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

d) empresas impedidas de licitar e contratar com a União;

e) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

f) sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU; e

g) empresas que, por conta de vínculo com o CNJ, tenham prestado auxílio técnico na elaboração dos documentos componentes da fase interna do procedimento licitatório, tais como o Documento de Oficialização de Demanda, os Estudos Preliminares e/ou o Termo de Referência/ Projeto Básico, nos termos do art. 9º e §3º da Lei nº 8.666/1993.

2.10. Os documentos apresentados nesta licitação deverão conter os números de CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto e que poderão emitir, em decorrência, ao longo da vigência do contrato, as notas fiscais que serão apresentadas a pagamento.

SEÇÃO III – DO CREDENCIAMENTO

3.1. A licitante deverá credenciar-se no sistema “Pregão Eletrônico”, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>, observado o seguinte:

a) o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

b) a licitante deve comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

c) o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

SEÇÃO IV – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, mediante digitação de senha privativa, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, **formulada de acordo com os Anexos I e II do Edital**, e os documentos de habilitação exigidos neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas e dos documentos de habilitação.

4.2. Ao encaminhar a proposta de preços, a licitante deverá incluir o **detalhamento do objeto** ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto”. Caso o número de caracteres seja insuficiente, deverá incluir descrição resumida contendo as informações essenciais.

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

4.4. A licitante deverá consignar em campo adequado do sistema eletrônico **o valor unitário de cada item, e se for o caso, de cada item que compõe o grupo**, já considerados e inclusos os tributos, fretes, uniformes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

4.5. Não será aceita oferta de objeto com especificações diferentes das indicadas nos anexos deste Edital.

4.6. Em caso de divergência entre as especificações técnicas descritas no Sistema Comprasnet e as descritas neste Edital, prevalecerão estas.

4.7. Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, não haverá ordem de classificação das propostas, o que



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ocorrerá somente após os procedimentos de que trata a Seção referente à negociação e ao julgamento deste Edital.

4.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.9. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar:

a) identificação social, número do CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, assinatura do representante legal da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados bancários, número de fax e indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

b) indicação do responsável pela assinatura do contrato, com o número da carteira de identidade, CPF, e, caso não seja sócio da empresa, procuração passada em instrumento público ou particular com firma reconhecida (ou caso não a tenha, que seja acompanhada de documento oficial de identificação de seu outorgante para fins de comparação das assinaturas e verificação de autenticidade) com poderes para assinatura do instrumento, em nome da proponente;

c) prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital;

d) descrição clara do objeto cotado, em conformidade com as especificações técnicas constantes do Anexo I – Termo de Referência e Anexo I – L do Edital – Modelo de proposta de preços;

e) indicação única de preço (R\$), com exibição dos valores unitário, em algarismos, e total, em algarismos e por extenso, conforme o lance final respectivo, bem como indicação precisa do regime tributário ao qual a licitante esteja vinculada;

e.1) o valor do lance final deve ser discriminado em **planilha de custos e formação de preços**, conforme modelos contidos na letra “A” – **Estimativa de Preços**, “B” – **Modelo de proposta** e “C” - **Detalhamento da Estimativa de Preços** previstos no Anexo II deste Edital;

e.1.1) o detalhamento do valor do lance final servirá de parâmetro para a repactuação prevista na **Seção XXI** deste Edital, cabendo à licitante definir os valores de remuneração, encargos sociais, benefícios e demais itens de composição do preço - observando a legislação trabalhista, as decisões proferidas por Órgãos do Poder Judiciário, as convenções coletivas e os acordos coletivos adotados na elaboração da proposta;

e.1.2) os itens a serem indicados na forma da alínea anterior, bem como o dimensionamento da mão de obra necessária para o atendimento dos requisitos previstos no Anexo I - Termo de Referência e seus Anexos, são de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

exclusiva responsabilidade da licitante, conforme sua composição de custos, respeitando o **valor máximo admitido** no item A (Estimativa de Preços) do Anexo II deste Edital;

e.1.3) a planilha de custos e formação de preços que detalhe o valor do lance final, deverá ser a resultante da observância do regime tributário (Simples, Lucro presumido e Lucro real ou outro que venha a ser criado e/ou seja resultante de alterações nos regimes existentes) ao qual a licitante esteja vinculada à época de apresentação da respectiva proposta;

e.1.4) os riscos, inclusive os decorrentes de eventual(is) migração(ões) para regime(s) tributário(s) mais oneroso(s), são de exclusiva responsabilidade da licitante/contratada. Devem ser, juntamente com os efeitos de eventual (is) consumação (ões), adequadamente identificados, mensurados, compensados e, conforme o caso, tratados e/ou gerenciados, quando da elaboração da proposta e ao longo da execução do futuro contrato administrativo;

f) A capacidade tecnológica das ferramentas integradas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e de Assistente Virtual Inteligente (chatbot) deverá ser comprovada por meio do envio dos manuais técnicos e, também preferencialmente manuais de usuário, das ferramentas indicando efetivamente a localização na página dos respectivos manuais onde consta cada item descrito nos Anexos I – C e I - D deste Edital;

g) Documento indicativo do Fator Acidentário de Prevenção (FAP-WEB), emitido preferencialmente por sítio eletrônico vinculado à Previdência Social e/ou à Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social);

h) para fins de comprovação do regime de tributação, recibo de entrega do documento “Escrituração Contábil Fiscal”, já exigível e apresentada, na forma Lei e/ou outro documento apresentado à Secretaria da Receita Federal e/ou expedido pela Secretaria da Receita Federal (exemplo: Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais);

i) Acordo(s), convenção(ões) ou dissídio(s) coletivo(s) de trabalho, ou equivalente(s), utilizado(s) para elaboração da proposta, e que servirá(ão) de referência para futuras repactuações;

j) Apresentação de Declaração de vistoria técnica ou Declaração de opção por não realização de vistoria técnica.

4.10. As empresas optantes do regime de desoneração instituído pela Lei n. 12.546/2011 poderão ajustar suas propostas de acordo com as particularidades do regime de tributação a que estão vinculadas, desde que haja compatibilidade entre os serviços licitados e os constantes do cadastro de atividades econômicas do proponente.

4.10.1. Caso a licitante vencedora apresente proposta contemplando o regime da desoneração, esta deverá declarar expressamente se exerce outras atividades além das previstas nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.546/2011, bem como indicar e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

comprovar o percentual de participação dessas atividades na composição da sua receita bruta total.

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

4.12. Todos os valores constantes da Planilha de Formação de Preços deverão ser calculados com duas casas decimais e sem arredondamentos, sendo desprezadas as demais casas, exceto com relação aos encargos previdenciários e trabalhistas e ao valor da hora de serviço, que serão calculados com quatro casas decimais.

4.13. Os documentos para habilitação, relativos ao estabelecimento matriz e aos estabelecimentos filiais que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, serão os seguintes:

Habilitação jurídica

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

Regularidade fiscal e trabalhista

- c) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Economia;
- d) comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede da licitante;
- e) prova de regularidade para com a Fazenda Federal;
- f) prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- g) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- h) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- i) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

Qualificação econômico-financeira

- j) Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão Negativa de Recuperação Judicial e Recuperação Extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

k) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

k.1) No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

k.2) É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social;

l) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui, índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), com os valores extraídos de seu balanço patrimonial;

l.1) As empresas cadastradas no SICAF que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de **R\$ 1.838.311,92 (um milhão, oitocentos e trinta e oito mil, trezentos e onze reais e noventa e dois centavos)**, para a empresas correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

Qualificação técnica

m) Atestado(s) ou Declarações de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a capacidade técnico operacional em serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, por um período mínimo de 3 (três) anos, na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, além de:

m.1) O conjunto de atestados apresentados deverá ser afeto a serviços executados concomitantemente (em um mesmo período), em um único contrato ou em contratos distintos, em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características;

m.1.1) Ateste que a licitante tenha prestado serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, por meio de central telefônica, cujo número de clientes/usuários seja de, no mínimo, 500 (quinhentos) clientes; aproximadamente 50% (cinquenta por cento) do número de usuários internos do CNJ, conforme Tabela 7 do Anexo I - E deste Edital;

m.1.2) Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, em ambientes com pelo menos 500 (quinhentos) computadores, conforme Tabela 5 do Anexo I - E deste Edital;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

m.1.3) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras;

m.1.4) Prestação de serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 e onde a ferramenta possua menos 9 (nove) processos da biblioteca ITIL implantados;

m.1.5) Implantação de solução ITSM contemplando a instalação, configuração e customização;

m.2) Os atestados deverão ser válidos e conter descrição de softwares, sistemas operacionais e informações sobre o número de contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e/ou dos produtos atestados, bem como assinatura, nome, endereço, telefone dos atestados ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes;

m.3) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação;

m.4) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução;

m.5) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

m.6) A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado;

m.7) Os documentos apresentados por uma mesma licitante para fins de qualificação técnica poderão estar referidos a todos os seus estabelecimentos;

Declarações exigidas

n) As licitantes deverão apresentar declaração de ciência dos termos da Resolução CNJ n. 169/2013 com redação alterada pela Resolução n. 301/2019, que dispõe sobre a retenção de encargos trabalhistas, previdenciários e outros, a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

o) Apresentação da Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Opção por Não Realização de Vistoria Técnica.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

p) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal/1988 (trabalho de menores de idade, observada a Lei n. 9.854/1999);

q) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação;

r) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de elaboração independente de proposta;

4.14. As declarações extraídas do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF substituirão os documentos relacionados nas alíneas ‘a’, ‘b’, ‘c’, ‘d’, ‘e’, ‘f’, ‘g’, ‘h’ e ‘i’ do item 4.13, para fins de habilitação da licitante cadastrada naquele sistema. Essas declarações somente serão válidas nas seguintes condições:

a) se as informações relativas àqueles documentos estiverem disponíveis para consulta na data da sessão de recebimento da proposta e da documentação; e

b) se estiverem dentro dos respectivos prazos de validade.

4.15. Em cumprimento ao disposto na Lei n. 12.440/2011 e nos artigos 27, IV, e 29, V, da Lei n. 8.666/1993, será consultada no sítio www.tst.jus.br a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho, **sendo considerada, para fins de habilitação, a CNDT mais atualizada.**

4.16. Caso nos registros cadastrais conste algum documento com prazo de validade vencido, a licitante deverá encaminhar comprovante idêntico, com o respectivo prazo atualizado, no mesmo decurso estipulado no item 9.4 sob pena de inabilitação.

4.17. Quando a certidão for emitida com prazo de validade indeterminado e/ou o prazo de validade da certidão não estiver expresso em seu instrumento, aquela expedida nos últimos 60 (sessenta) dias que antecederem à data da sessão deste certame será considerada válida, exceto quando houver norma (lei, resolução, instrução normativa, portaria etc.) estabelecendo prazo de validade inferior, hipótese na qual prevalecerá o prazo nela previsto. Os prazos aqui referidos serão contados a partir da data de emissão, inclusive.

4.18. As microempresas, empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

4.19. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Pregoeiro, a contar do momento em que se declarar o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

4.19.1 A não regularização da documentação implicará decadência do direito



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

4.20. No caso de empresas estrangeiras participantes da licitação, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre. Sendo declarada vencedora do certame, os documentos de habilitação deverão ser traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados (Apostila de Haia) como condição para assinatura do contrato.

4.21. Não serão aceitos documentos novos após a abertura da sessão pública, observados os itens 9.4 e 9.5 deste Edital.

SEÇÃO V – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

5.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, o Pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

5.2. A comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.3. A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

SEÇÃO VI – DA CONFORMIDADE, DA ORDENAÇÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. Após a abertura da sessão pública, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, registrando no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.2. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo Pregoeiro. Somente as propostas classificadas pelo Pregoeiro participarão da etapa de envio de lances.

SEÇÃO VII – DA FASE COMPETITIVA

7.1. Aberta a fase competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.2. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:

a) as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital;

b) a licitante somente poderá oferecer lance inferior ou maior percentual de desconto ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;

c) não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

d) embora a classificação final seja pelo valor total do grupo, a disputa será por item. A cada lance ofertado, o sistema atualizará automaticamente o valor total.

7.3. Durante a sessão pública deste pregão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

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

7.5. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado” em que as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital.

7.6. No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **15 (quinze) minutos**.

7.7. Encerrado o prazo de quinze minutos, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de **até 10 (dez) minutos**, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada, concluindo assim, a etapa aberta.

7.8. Após o encerramento automático dos lances, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.9. Na etapa fechada, caso não haja o mínimo de 3 (três) ofertas na margem dos 10% (dez por cento) previstos no item anterior, o sistema oportunizará aos autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, o registro de um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

7.10. Encerrados os prazos estabelecidos nos itens 7.7 e 7.9, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

7.11. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens 7.8 e 7.9, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item anterior.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7.12. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, será facultado ao Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, para que as licitantes possam apresentar uma oferta definitiva em **até 5 (cinco) minutos**, nos termos do disposto no item anterior.

7.13. Na fase competitiva, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexecutável.

7.15. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o Pregoeiro no decorrer da fase competitiva e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.15. Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas **24 (vinte e quatro) horas** após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

SEÇÃO VIII – DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

8.1. Quando houver participação nesta licitação de microempresas e empresas de pequeno porte, considerar-se-á empate quando a proposta dessas empresas for igual ou até **5% (cinco por cento)** superior à proposta classificada em primeiro lugar. Neste caso, e desde que a proposta classificada em primeiro lugar não tenha sido apresentada por microempresa e empresa de pequeno porte, o sistema eletrônico procederá da seguinte forma:

a) classificação das propostas de microempresas ou empresas de pequeno porte que se enquadrem na situação prevista neste item 8.1;

b) convocação da microempresa e empresa de pequeno porte que apresentou a menor proposta dentre as classificadas na forma da alínea “a” deste item para que, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente uma última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, para o desempate, situação em que será classificada em primeiro lugar;

c) não sendo apresentada proposta pela microempresa e empresa de pequeno porte, na situação da alínea “b” deste item, ou não ocorrendo a regularização fiscal na situação prevista no item 11.6, ou, ainda, não ocorrendo a contratação, serão convocadas, na ordem e no mesmo prazo, as propostas remanescentes classificadas na forma da alínea “a” deste item, para o exercício do mesmo direito.

8.2. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do artigo 5º do Decreto n. 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

a) 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;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

b) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

c) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

8.3. As microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência, em relação às médias e grandes empresas, na hipótese de ambas atenderem ao disposto no item anterior.

8.4. O exercício do direito de preferência previsto nos itens 8.1 e 8.2 será concedido, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

a) aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no item 8.1, quando for o caso;

b) aplicação das regras de preferência previstas no item 8.2, com a classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

c) convocação das licitantes classificadas que estejam enquadradas no item 8.2, "a", na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame;

d) caso a preferência não seja exercida na forma das alíneas anteriores, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 8.2, "b", na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 8.2, "c", caso esse direito não seja exercido.

8.5. Após a fase de lances, as empresas licitantes deverão permanecer logadas no sistema eletrônico para que o Pregoeiro possa convocar, na ordem de classificação e por meio do "chat", as proponentes cujos valores para o item estejam situados no intervalo percentual de 10% (dez por cento) previstos no item 8.4, "b", observado o seguinte procedimento:

a) questionamento visando identificar aquelas que porventura preencham as condições listadas no item 8.2;

b) convocação para informar qual das condições do item 8.2 é atendida por sua proposta, no prazo de 5 (cinco) minutos para resposta, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

8.6. Na hipótese de mudança da licitante classificada em primeiro lugar, em razão de manifestação de atendimento a alguma das condições listadas no item 8.2, a mesma será convocada, pelo "chat", e terá o prazo de 5 (cinco) minutos para apresentar proposta igual ou inferior à da licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

8.7. A comprovação do atendimento ao PPB ou aos serviços com tecnologia desenvolvida no país será feita mediante apresentação do documento



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto n. 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto n. 6.008, de 29 de dezembro de 2006 e será feita:

a) por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA; ou

b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC ou pela SUFRAMA ou por outro órgão ao qual seja legalmente atribuída tal competência, mediante solicitação da licitante.

8.8. Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidas pela própria licitante ou pelo fabricante.

8.9. Na hipótese em que nenhuma das licitantes preencha os requisitos elencados nos itens 8.1 e 8.2 prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.

SEÇÃO IX – DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.3. Serão desclassificadas as propostas de preços as propostas de preços que apresentarem, após a fase de lances e ou negociação, valores unitários e ou totais superiores aos estabelecidos no Anexo II deste Edital, letra “A”, – Estimativa de Preços.

9.4. A licitante terá o prazo de **2 (duas) horas**, contado da solicitação do Pregoeiro para envio da proposta adequada ao último lance ofertado, bem como para envio de documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no Edital e já apresentados, não podendo constar documentos novos, que deveriam ter sido cadastrados juntamente com a proposta, conforme o § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93.

9.5. Não serão considerados novos os documentos e/ou informações que possam ser obtidos mediante consulta gratuita, aberta a qualquer interessado, a bancos de dados de órgãos e/ou entidades públicos, privados e/ou de caráter público, que estejam disponíveis na rede mundial de computadores.

9.6. O prazo previsto no item 9.4 poderá ser prorrogado por até **1 (uma) hora**, mediante solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido inicialmente, e formalmente aceita pelo Pregoeiro, em atendimento ao interesse público na obtenção da melhor proposta.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9.7. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta ajustada ao menor lance quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação e verificará a habilitação do licitante nos termos exigidos neste Edital.

9.8. No caso de a proposta de preços da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar apresentar valor global aceitável, e os preços unitários que a compõe necessitarem de ajustes aos valores estimados pelo CNJ, o Pregoeiro poderá fixar prazo, nunca inferior a 60 (sessenta minutos), para que o licitante interessado promova os ajustes necessários e o envio da proposta ajustada.

9.8.1. Tão logo a proposta ajustada seja enviada pelo licitante e recebida no sistema eletrônico, o Pregoeiro poderá dar prosseguimento ao certame.

9.8.2. Conforme previsto no §3º do artigo 43 da Lei n. 8.666/1993, na proposta ajustada, o licitante poderá esclarecer ou complementar a instrução do processo, mas não poderá incluir documentos novos ou informações que deveriam ter constado na proposta original. Exclusivamente para fins de instrução da proposta ajustada, não serão considerados novos, os documentos e/ou informações que possam ser obtidos mediante consulta gratuita, aberta a qualquer interessado, a bancos de dados de órgãos e/ou entidades públicos, privados e/ou de caráter público, que estejam disponíveis na rede mundial de computadores.

9.8.3. Quando do envio da proposta ajustada, o licitante interessado poderá evidenciar informações que eventualmente tenham constado de forma implícita na proposta originária.

9.9. Para fins de classificação, não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista nesta licitação, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido. Os termos da proposta, se vantajosos ao CNJ, vinculam a licitante e serão integralmente exigíveis.

9.10. Será rejeitada a proposta que apresentar valores unitários e global irrisórios ou de valor zero ou manifestamente inexequíveis.

9.11. Se a proposta classificada em primeiro lugar não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste Edital.

9.12. Será declarada vencedora a licitante que, atendidas as demais exigências fixadas neste Edital, apresentar o **menor valor para o grupo, observados os valores unitários máximos dos itens estimados na letra “A” do Anexo II deste Edital.**

SEÇÃO X – DA PROVA DE CONCEITO

10.1. Os testes da Prova de Conceito – POC ocorrerão de forma **online**, devendo a licitante fornecer acesso ao ambiente onde estejam instaladas as ferramentas a serem conferidas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 10.2. A licitante detentora da melhor proposta terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação do Pregoeiro, para, conforme agendamento indicado na convocação, no horário das 12 às 18 horas, apresentar o pleno funcionamento das ferramentas: Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e Assistente Virtual Inteligente (chatbot).
- 10.3. O não fornecimento das credenciais de acesso ao ambiente de teste das ferramentas ensejará a desclassificação, sendo convocada a licitante melhor classificada na sequência
- 10.4. A Prova de Conceito consiste na validação das ferramentas e de todas as funcionalidades necessárias para o atendimento dos requisitos a partir de sua disponibilização pela Licitante
- 10.5. Após a entrega do equipamento e do acionamento das ferramentas, não será permitida a atualização de versões ou qualquer tipo de ajuste (path ou fix e similares), seja presencialmente ou remotamente, nos softwares correspondentes as ferramentas instaladas no ambiente de POC.
- 10.6. A licitante poderá parametrizar em tempo de POC os softwares e/ou as ferramentas, não sendo permitida qualquer alteração nos códigos fontes.
- 10.7. As ferramentas configuradas serão utilizadas para simulação de, pelo menos, um ciclo completo de solicitação de OS – Solicitação, Plano de Trabalho, OS e Fechamento, utilizando o portal web para usuários, o chatbot e o portal web de atendente (um ciclo completo para cada), de modo a verificar a aderência das ferramentas ofertadas aos requisitos constantes no Anexo I - Termo de Referência.
- 10.8. A lista dos requisitos que serão verificados durante a análise da Prova de Conceito se encontra no Anexos I - C do Edital – “Características da ferramenta de ISTM” e no Anexo I - D do Edital - “Características da ferramenta de assistente virtual”, e será acompanhada em conjunto por representante da área de TI do CNJ.
- 10.9. A não realização de teste de determinado requisito durante a análise da Prova de Conceito não exime a futura contratada da responsabilidade pelo atendimento de todos os requisitos especificados no Termo de Referência durante toda a vigência do contrato.
- 10.10. Não será aceita a proposta da licitante que tiver Prova de Conceito rejeitada, seja pelo não cumprimento mínimo de 80% (oitenta por cento) da lista de requisitos dos Anexos I - C e I - D deste Edital ou que não apresentar a prova no prazo e condições estabelecidos.
- 10.11. A partir da validação do acesso ao ambiente virtual disponibilizado pela licitante, a avaliação será realizada pelo CNJ, com apoio de técnicos da licitante, **em até 5 (cinco) dias úteis**, a fim de verificar o atendimento ou não aos requisitos técnicos.
- 10.12. Se a POC for rejeitada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.13. O período de trabalho alocado para a equipe do CNJ apoiar os procedimentos e avaliar as funcionalidades é das 12h às 19h, em dias úteis.

10.14. O não atendimento aos prazos previamente agendados para a realização da POC ensejará na desclassificação da licitante.

SEÇÃO XI – DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

11.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante implicará decadência do direito de recurso e o Pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

11.3. A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de **3 (três) dias**, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões em igual prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

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

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

SEÇÃO XII – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

12.1 A adjudicação do objeto à licitante vencedora ficará sujeita à homologação do procedimento licitatório pelo Diretor-Geral ou pelo Secretário de Administração, conforme o caso, depois de decididos eventuais recursos e constatada a regularidade dos atos praticados.

SEÇÃO XIII – DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

13.1 A adjudicatária ficará obrigada a:

a) assinar o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

b) prestar a garantia contratual;

c) executar o objeto, observadas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, na proposta e no Contrato;

d) apresentar, caso seja optante do Simples Nacional, no ato da assinatura do Contrato, declaração em conformidade com o Art. 6º da Instrução Normativa SRF n. 1.234/2012;

d.1) no caso de não ser apresentada a declaração prevista na alínea anterior, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e) apresentar, a qualquer tempo, no prazo de **2 (dois) dias úteis** contados da solicitação do CNJ, os originais necessários à aceitação da proposta e à habilitação da empresa.

13.2. Decorrido o prazo de validade das propostas, de **60 (sessenta) dias corridos**, sem convocação para assinatura do Contrato, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

SEÇÃO XIV – DAS SANÇÕES

14.1. Ficarão sujeitos às penalidades previstas na Lei n. 12.846/2013 aqueles que cometerem atos lesivos à administração pública, assim definidos, no tocante a licitações e contratos:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

14.2. Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2020, após regular procedimento de apuração, serão apenadas de acordo com a seguinte dosimetria, sem prejuízo das multas eventualmente previstas no Edital e das demais penalidades legais, assegurado a prévia e ampla defesa:

Ocorrência	Penalidade
a) entregar parcialmente documentação exigida para o certame	<i>Advertência</i>
b) deixar de entregar documentação exigida para o certame	<i>Impedimento de licitar e de contratar com a União pelo período de 1 (um) a 6 (seis) meses</i>



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

c) não manter a proposta ou ensejar o retardamento da execução do objeto	<i>Impedimento de licitar e de contratar com a União pelo período de 2 (dois) meses a 1 (um) ano</i>
d) fizer declaração falsa ou entregar documentação com informações inverídicas ou com indícios de falsidade	<i>Impedimento de licitar e de contratar com a União pelo período de 2 (dois) a 4 (quatro) anos</i>
e) comportar-se de modo inidôneo	<i>Impedimento de licitar e de contratar com a União pelo período de 3 (três) a 5 (cinco) anos</i>
f) cometer fraude fiscal	<i>Impedimento de licitar e de contratar com a União pelo período de 4 (quatro) a 5 (cinco) anos.</i>

14.3 As penalidades previstas nas letras “b” e “c” poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), desde que não tenha havido nenhum dano ao CNJ, quando a conduta praticada tenha sido decorrente:

a) de falha ou erro escusável da licitante;

b) da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído;

c) da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do Edital, desde que evidenciado equívoco em seu encaminhamento e a ausência de dolo.

14.4. Quando a ação ou omissão do licitante ensejar o enquadramento em mais de uma conduta prevista, será aplicada a penalidade mais grave, podendo ser aumentada de 1/3 (um terço) até a metade, justificadamente, em decorrência da gravidade da conduta.

14.4.1. A penalidade resultante da aplicação do subitem 14.4 não poderá ser maior do que as penalidades consideradas cumulativamente, e em nenhuma hipótese a penalidade aplicada poderá ser superior a 5 (cinco) anos.

14.5. Com fundamento no art. 9º da Lei n. 10.520/2002 e nos arts. 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, sem prejuízo do disposto nos itens 14.1 e 14.2, a adjudicatária ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, também às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa, nos casos previstos nos Anexo I – Termo de Referência - do Edital;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNJ, por prazo não superior a 2 (dois) anos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

d) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra "c".

14.6. As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do item 14.5 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

14.7. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à adjudicatária ou cobrado judicialmente.

14.8. Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à Contratada o exercício do contraditório e da ampla defesa.

14.9. Todas as penalidades serão registradas no SICAF.

14.10. Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pelos licitantes, adjudicatários e/ou por quaisquer interessados deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões conferidas com o original por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do CNJ, não serem avaliados. Caso o fornecimento de cópias de documentos seja requerido ao CNJ, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

SEÇÃO XV – DO RECEBIMENTO

15.1. O objeto desta licitação será recebido observadas as condições e as especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

15.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a Contratada obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o CNJ.

15.3. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

SEÇÃO XVI– DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento, observadas as condições estabelecidas nos Anexos I e III do Edital, será efetuado, mensalmente, mediante crédito em conta corrente da



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Contratada, desde que cumpridos todos os requisitos necessários, por ordem bancária, no prazo de 30 (trinta) dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, contados da apresentação dos documentos necessários.

16.2. Para realização do pagamento, deverão ser cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a Contratada.

c) apresentação dos seguintes documentos, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto nas dependências do **CONTRATANTE**, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência:

c.1) relação nominal dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**;

c.2) comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional; comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data da disponibilização, quantidade, valor, mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;

c.3) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

c.4) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**, bem como especificação dos descontos realizados no salário, no vale-transporte e auxílio-alimentação;

c.5) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas aos profissionais alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a ocupação do profissional alocado no **CONTRATANTE**, referente ao mês da prestação dos serviços;

c.6) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

c.7) documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da carteira de trabalho

d) documentos previstos no **Anexo I – Termo de Referência**.

16.3. A Contratada não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do registrado no preâmbulo do Contrato.

16.4. A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

devolvida à Contratada e, nesse caso, o prazo previsto no item 16.1 será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

16.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

16.6. Os documentos de cobrança deverão ser entregues pela Contratada no Protocolo do CNJ.

16.7. O pagamento será realizado somente após o recebimento definitivo do objeto pelo CNJ, desde que não se verifiquem falhas na execução dos serviços.

16.8. A não manutenção das condições de habilitação pela Contratada não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

16.9. Ao longo da execução do Contrato, a inclusão de estabelecimento integrante da pessoa jurídica no conjunto daqueles responsáveis pela execução do objeto poderá ocorrer, desde que mediante apresentação de documentos, referidos a todo o período de vigência já transcorrida do ajuste, hábeis à prova de regularidade do estabelecimento a ser acrescido junto à Fazenda Estadual/Distrital e Municipal, bem como de prévia formalização do acréscimo, em termo aditivo ao Contrato.

SEÇÃO XVII – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1. As despesas decorrentes desta licitação correrão à conta de recursos consignados ao Conselho Nacional de Justiça no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001- "Controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e Gestão de Políticas Judiciárias", no Plano Orçamentário "Apoio Administrativo", Natureza de Despesa: 3.3.90.39 – Serviços de Terceiros.

SEÇÃO XVIII – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

18.1. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a Contratada, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

SEÇÃO XIX – DA ASSINATURA DO CONTRATO

19.1. Homologada a licitação, o CNJ convocará a licitante vencedora, durante a validade da sua proposta, para assinatura, por meio eletrônico, do Contrato, que se dará em **até 5 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no art. 81 da Lei n. 8.666/1993.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

19.2. Impreterivelmente dentro do prazo de **3 (três) dias úteis** contados da data da convocação que lhe seja feita pelo CNJ, a licitante vencedora deverá requerer cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ, mediante observância do quanto disposto na Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

19.3. Após a assinatura do Contrato, o CNJ poderá, durante a vigência da ata, convocar o Fornecedor para assinatura do contrato, que se dará em até **5 (cinco) dias úteis** da convocação.

19.4. A assinatura do Contrato, mediante o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ, está condicionada à verificação da regularidade fiscal e trabalhista da licitante vencedora.

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

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

SEÇÃO XX – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1. O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

SEÇÃO XXI – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

21.1. Os preços para os serviços contratos que terão equipe residente no órgão poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à Contratada apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

21.2. Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

21.3. Caberá à Contratada a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo CNJ.

21.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

21.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

demonstração analítica devidamente justificada e comprovada, e observado o seguinte:

20.5.1. O cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam a salários deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada, aos respectivos trabalhadores;

20.5.2. O cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam aos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários, também exclusivamente referidos à execução do Contrato, deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos respectivos valores, pagos, nos termos da legislação, mês a mês, pela Contratada, aos trabalhadores e/ou a órgãos/entidades/fundos integrantes/vinculados à Administração Pública;

20.5.3 Para a produção das médias aritméticas simples mencionadas nos incisos anteriores, serão desprezadas, item de custo a item de custo, as frações excedentes aos somatórios mensais dos salários e dos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários; e

20.5.4. Para a primeira repactuação, as bases de cálculo dos demais itens de custo serão os valores constantes da proposta apresentada à licitação. Para as demais repactuações e para os itens de custo referidos neste item, as bases de cálculo serão aquelas resultantes de repactuações anteriores.

21.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

21.7. A proposta de repactuação, observado o disposto no item 21.3, dependerá de iniciativa da Contratada e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

21.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a Contratada deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

21.9. A inércia da Contratada em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

21.10. Para a adequada interpretação desta Cláusula, registra-se que:

21.10.1. Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ, sob observância das normas técnicas



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

21.10.2. A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela Contratada, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

21.10.3. Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios, definidos pela Contratada, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

21.10.4. Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo CNJ e/ou adquiridos pelo CNJ a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela Contratada.

21.10.5. Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação, durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo CNJ, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

21.11. Para os serviços que não guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2 do Anexo I – Termo de Referência, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = V \times I, \text{ onde:}$$

“R” = valor do reajuste procurado;

“V” = valor inicial do contrato;

“I” = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta

21.12. Os custos relativos aos uniformes poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela Contratada, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$$R = V \left[\frac{I1 - I0}{I0} \right], \text{ em que:}$$



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10

“R” é o valor do reajuste procurado

“V” é o valor contratual a ser reajustado

“I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta

“I0” é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta

21.13. A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário do orçamento ao qual a proposta se referir, arcando, portanto, por sua própria inércia.

SEÇÃO XXII – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

22.1. O CNJ nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do Contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

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

SEÇÃO XXIII – DA GARANTIA

23.1. A adjudicatária deverá apresentar, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, garantia equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor global do contrato, em uma das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

b) seguro-garantia;

c) fiança bancária.

23.2. A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo liberada ante a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

23.3. Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, das contribuições



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

previdenciárias e do FGTS diretamente pelo CNJ, conforme estabelecido no item 3.1, “j”, do Anexo VII-F da Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017, e alterações posteriores, editada pelo Ministério da Economia.

23.4. No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à Contratada e ao contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.

23.5. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

23.6. Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);

b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;

c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e

d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (CNJ) e/ou prazo de carência.

23.7. Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

23.8. Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei n. 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei n. 6.015/73.

23.9. A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas aplicadas à Contratada, prejuízos diretos causados ao Contratante decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato e obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela Contratada.

23.10. Alterado o valor do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

do termo de aditamento na Imprensa Oficial ou da assinatura da Apostila da repactuação.

23.11. Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

23.12. A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no Contrato será devolvida à Contratada, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.

SEÇÃO XXIV – DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

24.1. A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato, mediante aplicação dos percentuais indicados na Tabela 9 do Anexo II do Edital – Encargos Sociais se serem depositados na conta vinculada - sobre o somatório da remuneração mensal dos profissionais indicados pela Contratada para ocupação dos profissionais alocados nas dependências do CNJ.

24.2. O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169/2013.

24.3. A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CNJ, sob pena de multa e rescisão do contrato.

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

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

24.6. Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

24.7. A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

24.8. Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à Contratada após a data de encerramento da vigência do contrato administrativo, e homologação das rescisões pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Ato Normativo no 0011038-09.2018.2.00.0000) e Resolução CNJ nº 169/2013, art.14, §4º, alterado pela Resolução CNJ nº 301/2019.

24.9. A base objetiva do negócio jurídico a ser firmado estará integrada pela forma de pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas indicadas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013 (e de legislação posterior), bem como pela intenção do CNJ de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento de obrigações trabalhistas a cargo de quaisquer empresas prestadoras de serviços terceirizados.

24.10 O CNJ reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas no Anexo III – Minuta de Contrato.

SEÇÃO XXV – DA RESCISÃO DO CONTRATO

25.1. O inadimplemento de cláusula estabelecida no contrato, por parte da Contratada, assegurará ao CNJ o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

25.2. Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão do contrato:

a) atraso injustificado na execução do objeto, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao CNJ;

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do CNJ.

25.3. Caso a Contratada venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação do contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a Contratada mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

25.4. Ao CNJ é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/93.

25.5. A rescisão do contrato será amigável, por acordo entre as partes, quando houver conveniência para a Administração.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

25.6. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

SEÇÃO XXVI – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

26.1. Qualquer interessado, antes de decidir participar do Pregão, deverá providenciar exaustivo estudo do inteiro teor do Edital e apresentar, à CPL, as dúvidas e impugnações (inclusive as correlatas a eventuais irrazoabilidades, desproporcionalidades e/ou omissões) que entender existentes neste instrumento.

26.2. Ao participar desta licitação, a licitante estará se declarando ciente de que as condições editalícias, descrições de produtos, condições de fornecimento e outras fórmulas destinam-se a garantir, nos termos Lei, transparência, objetividade, certeza jurídica e isonomia de tratamento a todos os participantes bem como à obtenção de eficácia e celeridade para o processo seletivo do menor preço (ou maior desconto) e da melhor proposta.

26.3. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura, exclusivamente por meio do endereço eletrônico: cpl@cnj.jus.br.

26.4. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **2 (dois) dias úteis**, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos Anexos. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

26.5. **Até 3 (três) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão deste pregão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, mediante petição a ser encaminhada por meio do endereço eletrônico cpl@cnj.jus.br.

26.6. O Pregoeiro decidirá sobre a impugnação no prazo de **2 (dois) dias úteis**, contado da data de recebimento da impugnação.

26.7. Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

SEÇÃO XXVII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

27.1. O Edital estará à disposição dos interessados na Comissão Permanente de Licitação, localizada no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Edifício Premium, Bloco “E”, Sala 003, Asa Sul, Brasília – DF, CEP: 70.070-600 nos dias úteis, das 12h às 19h, e na internet para *download*, nos endereços eletrônicos: <https://www.gov.br/compras/pt-br> e www.cnj.jus.br/transparencia.

27.2. A licitante poderá realizar vistoria técnica prévia com vistas à obtenção de informações e condições necessárias à correta elaboração da proposta e execução dos serviços. O prazo para realização da vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, das 12h às 19h, mediante agendamento prévio com a Comissão Permanente de Licitação, em dias úteis, por meio do telefone 2326-



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5013, até o último dia útil anterior à data de abertura da Seção Pública, devendo, ainda, ser observado o seguinte:

- a) ser realizada por profissional especialmente credenciado como representante da empresa licitante;
- b) em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvida ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos;
- c) não se admitirá um mesmo profissional como representante de mais de uma licitante;
- d) tendo em vista a faculdade da realização da vistoria prévia, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e graus de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão;
- e) caso faça a opção pela realização da vistoria, será fornecida pelo CNJ, ao final da visita, DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme Anexo I – J deste Edital;
- f) a realização da vistoria não se consubstancia em condição para a participação na licitação, ficando, contudo, as licitantes cientes de que, após apresentação das propostas e dos demais documentos, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas;

27.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

27.4. Nenhuma indenização será devida às empresas licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

27.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

27.6. Todas as informações, pedidos de esclarecimentos e respostas a impugnações referentes a esta licitação estarão disponíveis no site do CNJ na internet: www.cnj.jus.br/transparencia.

27.7. Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III da Lei n. 8.666/1993, o presente Edital e a proposta da adjudicatária serão parte integrante do contrato.

27.8. O Pregoeiro ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

da licitação, fixando prazos para atendimento.

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

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

27.10. Compete exclusivamente aos licitantes, aos adjudicatários e aos demais interessados manter atualizados, junto ao CNJ, os respectivos endereços, inclusive eletrônicos (e-mail). O CNJ reserva-se o direito de considerar válidas comunicações enviadas aos licitantes, aos adjudicatários e a quaisquer outros interessados pelos endereços, inclusive eletrônicos, registrados nos autos e/ou no Sistema SICAF (mantido pelo Poder Executivo Federal).

27.11. O Pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

27.12. As disposições deste Edital serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, resguardados o interesse da administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

27.13. Aplicam-se à presente licitação, subsidiariamente, as Leis 13.726/2018 e 10.406/2002, bem como as demais normas pertinentes.

Brasília, 23 de Setembro de 2021.

Johanness Eck
Diretor-Geral
Portaria n. 89/2018



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021

ANEXO I DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Definição do objeto (Art. 18, § 3º, I)

1.1.1. Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

1.2. Descrição detalhada do objeto

1.2.1. O conjunto de serviços que integram a estrutura do Service Desk é indissociável e, irão garantir a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, fito de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica, compreendendo 01 Grupo com 6 itens:

Grupo	Item	Descrição	Modelo de inserção	Quant.	Unidade de Medida
1	1	<i>Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário externo (1º nível)</i>	Remoto	20	Meses
	2	<i>Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível)</i>	Dependência do CNJ	20	Meses
	3	<i>Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível)</i>	Dependência do CNJ	20	Meses
	4	<i>Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL)</i>	Remoto	20	Meses
	5	<i>Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário)</i>	Dependência do CNJ	20	Meses
	6	<i>Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos</i>	Dependência do CNJ	20	Meses

Tabela 1 - Objeto detalhado



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

2.1. Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)

2.1.1. A principal missão de uma Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação regular dos serviços utilizados pelos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nas áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

2.1.2. Os colaboradores e servidores do CNJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo CNJ à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

2.1.3. Neste contexto, foi firmado em 17/10/2017 o Contrato n. 17/2017 para a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, cuja prorrogação ocorrida em 17/06/2019, mantém firme a avença inicial até 16/02/2021. Contudo, a avença não será mantida, pois a volumetria de chamados abertos aumentou de forma que a contratação atual não nos atende de forma satisfatória mesmo já tendo sido aditivada em 25%. Somado a isto, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário vem trabalhando com o conceito de Customer Success e tem o propósito de aumentar o escopo de contratação adicionando áreas de atendimento especializado a sistemas estratégicos, área de gestão de conhecimento, área de governança e qualidade e alterando a estrutura do atendimento presencial de forma que haja uma equipe especializada em atendimento a clientes estratégicos, portanto, por se tratar de serviço de natureza continuada e com caráter essencial à continuidade das atividades do CNJ faz-se necessária a pretensa contratação.

2.1.4. O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ encontra-se em constante processo de modernização, sempre buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, de modo a oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores deste órgão e uma melhor prestação de serviços à sociedade.

2.2. Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

2.2.1. No que diz respeito ao planejamento estratégico, a solução indicada nos Estudos Preliminares está alinhada ao objetivo estratégico (IX) – fomentar e incrementar a produção de soluções tecnológicas, com foco em inovação e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

transformação digital; (XI) – garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CNJ e (XV) – estimular a comunicação ao cidadão, a integração e a colaboração no âmbito do Poder Judiciário Plano Estratégico do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2021-2026, instituído por meio da Portaria nº 104 de 30/06/2020¹.

2.2.2. Está alinhada também à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída por meio da Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021¹ por meio do Objetivo 8: “Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas”.

2.3. Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)

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

2.3.2. Serão criadas novas equipes para o acompanhamento da qualidade dos chamados, implantação de processos ITIL, gerenciamento dos acessos e cadastramento de perfil e atendimento especializado para os sistemas estratégicos visando a melhoria da satisfação dos usuários e agilidade no atendimento às demandas.

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

2.3.4. Para suportar o rol de serviços que compõem a Central de Serviços de TIC, o CNJ passará a dispor de ferramenta de gerenciamento da central de serviços (ferramenta de ISTM) INTEGRADA com ferramenta de Assistente Virtual treinado,

¹ Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3368>>. Acessado em: 02 março 2021.

tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento.

2.3.5. A contratação, guarda a modelagem de pagamento segundo a verificação de níveis mínimos de serviço, podendo, portanto, a remuneração do contrato variar em função dos níveis de qualidade alcançados.

¹ Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>>. Acessado em: 24 fevereiro 2021.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.3.6. Também é cerne desta contratação a utilização de equipe técnica especializada residente e dedicada, que deverá ser dimensionada pela licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços a serem definidos no Termo de Referência. O foco da contratação são os serviços prestados de acordo com os níveis mínimos de atendimento exigidos.

2.3.7. Portanto, para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela empresa, que se traduzem em níveis mínimos de serviços exigidos, ou seja, são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CNJ, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores: qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança.

2.3.8. O contexto acima, além de harmonizar com a Súmula 269 do TCU, também, traduz a inteligência do Acórdão nº 47/2013 – Plenário, referente ao Pregão Eletrônico nº 100/2012, conduzido pelo Tribunal Superior do Trabalho, que mescla o **dimensionamento dos serviços por homens-hora com uma sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de níveis de serviço e metas de qualidade**, manifestada no voto condutor do Ministro André Luís de Carvalho:

“12. Ao analisar os textos do edital, do termo de referência e respectivos anexos, verifica-se que a contratação envolve o dimensionamento dos serviços por homens-hora/postos de serviço, prática realmente rechaçada por esta Corte de Contas, a qual entende que a prestação de serviços de TI deve ser mensurada por resultados, segundo especificações previamente estabelecidas, evitando-se o pagamento pela métrica homens-hora (Acórdãos 786/2006, 669/2008 e 717/2010, todos do Plenário).

13. No entanto vê-se que também está prevista no edital a vinculação dos pagamentos mensais ao atendimento de indicadores de níveis de serviço detalhados no termo de referência.”

2.3.9. Pode-se, seguramente, aventar como características próprias, intrínsecas desta contratação, as seguintes características:

i. **Pronto atendimento** - O alto grau de imprevisibilidade no incremento das demandas originadas de determinações e solicitações formalizadas no SEI, no e-mail institucional e afins, que utilizam como transportes equipamentos de alta performance que compõem o parque tecnológico do CNJ, induz a necessidade de serviços de monitoramento, manutenção e preservação destes equipamentos, quase que absolutamente em tempo real de utilização. Isto decorre em parte, por força da atuação de intermediador social e técnico exercida pelo Conselho, fato que se traduz pela interlocução social e institucional de ponta-a-ponta, ou seja, desde o cidadão, até os órgãos máximos de todos os Poderes, como o STF,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Presidência da República, Câmara e Senado; ii. **Perenidade da prestação de serviços** - Por se tratar de serviços de suporte em softwares e hardwares, ou seja, ativos que comportam a base de conhecimento das áreas que compõem o CNJ, é fato que muitos usuários solicitam com frequência, até mesmo diária, a interveniência destes serviços para a execução de suas atividades;

iii. **Criticidade dos dados que transitam nos ativos** - Trata-se da garantia das condições de produção, evolução, transmissão e manutenção dos dados produzidos no âmbito das demandas próprias e externas ao CNJ e, em especial, em função de sua atuação como Órgão Governante Superior - OGS e da extrema necessidade de uso dos recursos de tecnologia de informação no Poder Judiciário;

iv. **Prejuízo em virtude da inoperabilidade dos ativos** - As matérias, dados e informações que transitam no ambiente computacional do CNJ afetam diretamente os processos, a organização, os demais segmentos do judiciário e principalmente da sociedade, a indisponibilidade dos ativos, mesmo que por um curto espaço de tempo podem imprimir prejuízo imensurável ao CNJ, a sociedade e aos demais segmentos do judiciário. Portanto, é primordial que qualquer ocorrência ou disfunção seja tratada imediatamente, quase que simultaneamente a sua detecção;

v. **Dependência crítica para as áreas fins e meio** - Sabe-se que a inoperabilidade ou disfunção do parque computacional do CNJ paralisa tanto as áreas fins como as áreas meio do Conselho. A relação otimizada das áreas de negócio com os softwares/hardwares de alta performance do ambiente tecnológico do, é primordial para a melhoria contínua dos processos de trabalho e, respectivamente, dos resultados entregues para cada cidadão.

2.3.10. Diante disso entende-se que tal contratação se enquadra na previsão da Súmula TCU 269, atendendo ao objetivo desta última, que é o de impedir o pagamento vinculado meramente ao esforço representado pela disponibilização de profissionais.

2.3.11. O detalhamento da motivação da escolha da solução poderá ser consultado, na íntegra, nos Estudos Preliminares constantes do Processo SEI nº 03577/2020.

2.4. Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e os Estudos Preliminares constantes do Processo SEI nº 03577/2020.

2.5. Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)

2.5.1. Considerando as necessidades e requisitos da demanda descritos no item 1.2 dos Estudos Preliminares, visualizou-se no mercado de TIC 05 (cinco) alternativas de solução:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1) **Solução 1 – Posto de Serviço:** modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, que não se configurou como uma escolha viável, tendo em vista que a solução firma um paradoxo que pode gerar ociosidade.

2) **Solução 2 – Entregáveis (UST ou similares):** onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços. Tal modelo exige um elevado nível de maturidade do contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária a existência de um catálogo de serviço, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Os estudos realizados para a referida contratação demonstram que quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público.

3) **Solução 3 – Quantidade de Chamados:** modelo baseado na quantidade de chamados executados, proporcionando uma remuneração unitária por chamado executado. Assim, ante a imprevisibilidade dos sistemas e o risco de inúmeros chamados, tais fatos contribuem para o encarecimento da contratação.

4) **Solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS:** o modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato, com os pagamentos vinculados a resultados.

5) **Solução 5 – Métricas Combinadas (entregáveis e NMS):** propõe um misto entre as soluções 2 – Entregáveis (UST ou similares) e 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS, com a proposta de contratação por entregáveis para demandas de projetos e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e corretivas. Esta solução traz os benefícios dos modelos propostos nas referidas soluções 2 e 4, porém também traz seus pontos fracos, entre eles a complexidade de gestão e fiscalização contratual, fato que não pode ser afastado devido ao reduzido quantitativo de servidores lotados no DTI para se realizar a gestão e fiscalização contratual.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.5.2. Conforme item 1.4.1 dos Estudos Preliminares, constatou-se que a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS apresenta mais elementos que justifiquem a sua escolha como solução mais vantajosa para a administração.

2.5.3. Considerando a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS como solução mais vantajosa, foi efetuada pesquisa de preços com objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Assim, foram encontrados os seguintes editais cujos extratos estão incluídos no Anexo “Contratações Públicas Similares” dos Estudos Preliminares:

- a. Agência Nacional do Petróleo – ANP;
- b. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira – INEP;
- c. Polícia Rodoviária Federal – PRF;
- d. Tribunal de Justiça de Mato Grosso – TJMT;
- e. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT2ª.

2.5.4. O item 3.6 dos Estudos Preliminares traz o orçamento estimado total da demanda.

2.6. Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c);

2.6.1. O CNJ visa com a solução selecionada, qual seja, a solução 4 descrita no item 2.5.1, dispor de serviços especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo CNJ, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores, ou serviços acessórios que não possuem a mesma capacidade técnica necessários a garantir a integridade dos recursos e ativos tecnológicos em conformidade com a biblioteca ITIL v3³ - composto por recomendações de boas práticas de TI, organizadas por módulos de gerenciamento, a fim de otimizar processos de TI em organizações e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

2.6.2. O modelo de serviços de uma Central de Serviços é fundamental à continuidade regular das atividades do CNJ sendo o responsável em realizar o atendimento aos usuários de forma remota e presencial, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, gerando ainda uma base de conhecimento, por meio de um corpo de profissionais capacitados, complementando os procedimentos de gestão implantados no CNJ, com a utilização das boas práticas do ITIL.

2.6.3. Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados à luz do art. 14, inciso IV, c da Resolução CNJ nº 182 de 17 de outubro de 2013⁴ e são:

- 1) Eficácia - As atividades preveem o prazo para execução e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2) Eficiência - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pelo DTI;

3) Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará ao CNJ resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

3 Disponível em: <https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/>. Acessado em: 03 junho 2020. 4 Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1874>. Acesso em 03 abril 2020

4) Isonomia - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;

5) Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.

6) Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do CNJ, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f)

2.7.1. Atualmente o serviço de atendimento contratado é composto de 3 equipes que são:

a) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;

b) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível aos usuários externos dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

c) Equipe de atendimento de 2º (segundo) nível que é presencial nas unidades do Conselho;

2.7.2. Como o CNJ oferece à população e aos órgãos da administração pública acesso a diversos sistemas informatizados e também possui diversas parcerias de colaboração com outros órgãos em programas de inclusão e programas relacionado com o sistema carcerário, a cada ano aumenta a quantidade de abertura de chamados na central de atendimento, pois a cada novo sistema criado ou modificado, surgem novas dúvidas, solicitações de cadastramento e comunicação de incidentes tanto de usuários internos como externos.

2.7.3. A cada acréscimo de sistema ao portfólio do CNJ crescem também as demandas para atendimento a dúvidas, cadastramento e erros que possam ocorrer. Com isto, temos um aumento na quantidade de abertura de chamados na central de atendimento do DTI.

2.7.4. Abaixo temos os gráficos da quantidade de chamados aberto para cada equipe da atual central de atendimento desde janeiro de 2018 a dezembro de 2020:

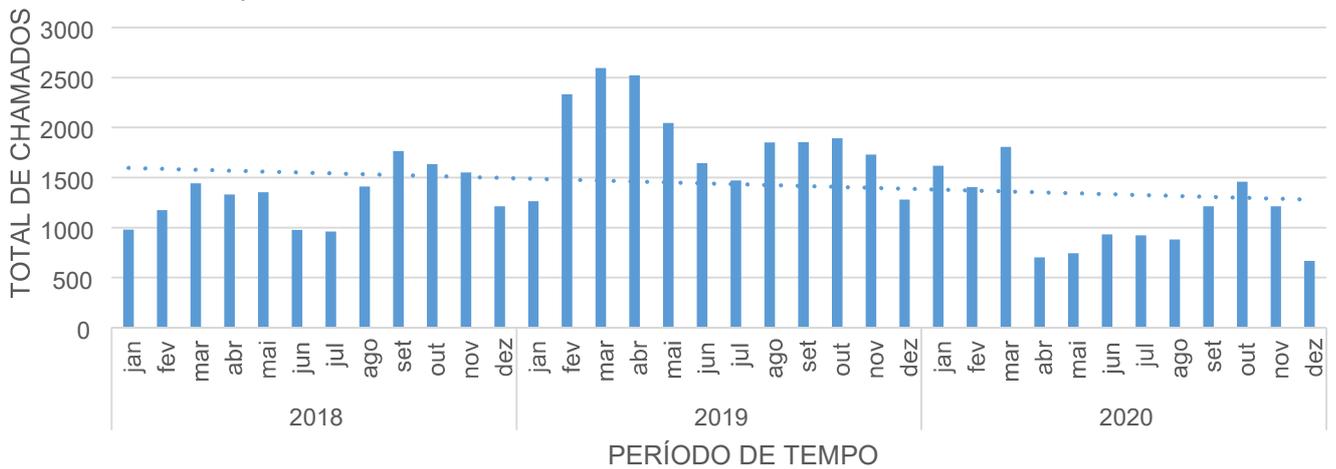




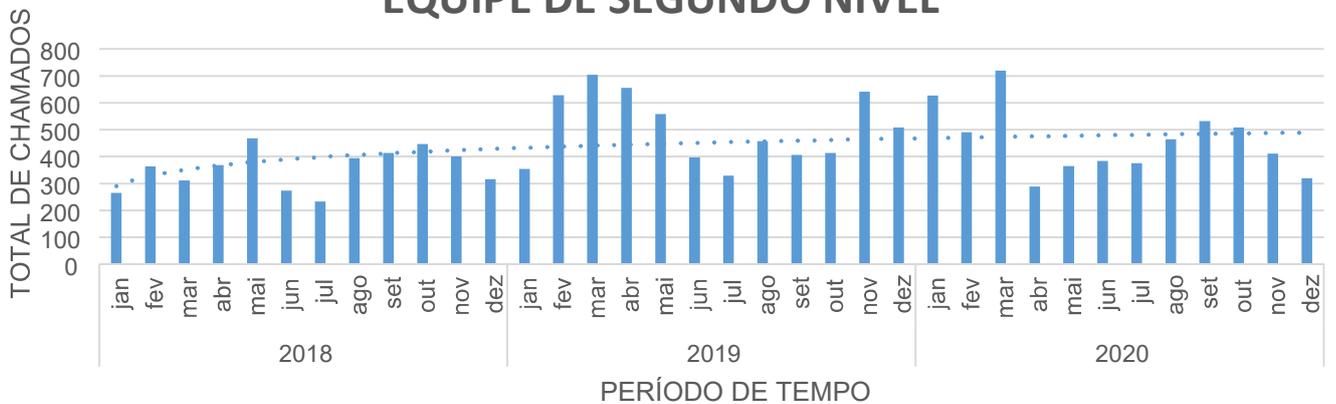
Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

EQUIPE DE PRIMEIRO NÍVEL - ATENDIMENTO INTERNO



EQUIPE DE SEGUNDO NÍVEL



2.7.5. Dentro da equipe de atendimento de primeiro nível externo e da equipe de segundo nível temos uma linha de tendência crescente da volumetria da quantidade de chamados abertos ao longo dos anos.

2.7.6. A pandemia de COVID-19 impactou a quantidade de chamados atendidos pela equipe de atendimento de primeiro nível interno pois a central telefônica foi desativada e os chamados passaram a ser atendido pelo Teams ou deslocados para a equipe de segundo nível.

2.7.7. Comparando o primeiro bimestre de cada ano, temos um aumento de 20% em total de chamados para a equipe de primeiro nível de atendimento externo e de 12% para a equipe de atendimento de segundo nível.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.7.8. Considerando a implantação do SEEU em mais estados, da utilização do SISBAJUD e do atendimento das demandas do PJe de outros tribunais com por exemplo TJRJ, TJSE, TJPI e TJGO, além da mudança da forma de autenticação do PJe para o PJeOffice, temos que a tendência de crescimento no aumento de chamados será observada em todo o ano de 2020 e além.

2.7.9. Com isto, estimamos, sugerimos, a quantidade de perfis profissionais abaixo para o completo atendimento das demandas do CNJ:

EQUIPE ESPECIALIZADA I - ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO (1º NÍVEL)		
	Modelo de inserção	Qtd. Sugerido de profissionais
Equipe Especializada I.I –Atendimento Remoto ao Usuário Externo	Remoto	20
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Dependência do CNJ	10
Supervisor da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo	Remoto	1
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Dependência do CNJ	1
Total sugerido		32
EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO (2º NÍVEL)		
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	Dependência do CNJ	12
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Dependência do CNJ	2
Total sugerido		14



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.7.10. Atualmente, a concessão de acesso a um sistema ou serviço do CNJ é uma tarefa que dispense muito tempo e atenção dos profissionais da central de atendimento, pois é uma tarefa muito importante para o correto funcionamento dos sistemas e das atividades dos órgãos que as utilizam e é uma atividade que, quando realizada de forma errada ou não é realizada, pode ocasionar:

- a) Problema de segurança de dados com acesso indevido a informações sensíveis de processos; Ex: acesso indevido a processos sigilosos.
- b) Atraso em andamento atividades relacionadas ao sistema; Ex: atraso em expedição de alvará de soltura ou habeas corpus.
- c) Execução de procedimento indevido em sistema; Ex: cadastramento de processo em tribunal errado.
- d) Inconsistência em informações do sistema; Ex: usuário do CNJ cadastrado no setor errado.

2.7.11. Entretanto, cada sistema ofertado pelo CNJ possui regras de negócio, perfis de acesso e formas de concessão de acesso específicas determinadas pelos gerentes de negócio e, além disso, o CNJ possui 5 (cinco) bases de dados de cadastramento de usuários distintas.

2.7.12. Com isto, é adequada a composição de uma equipe específica para realizar a concessão de acesso aos sistemas, sincronizar as bases de usuários e prestar o suporte local aos sistemas estratégicos.

Equipes	Modelo de inserção	Qtd. Sugerido de profissionais
Equipe Especializada IV - Gerenciamento de Acessos	Dependência do CNJ	4
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Dependência do CNJ	1
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	Dependência do CNJ	6
	Total sugerido	11

2.7.13. A metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca referência no mercado em termos de boas práticas da área.



Poder Judiciário

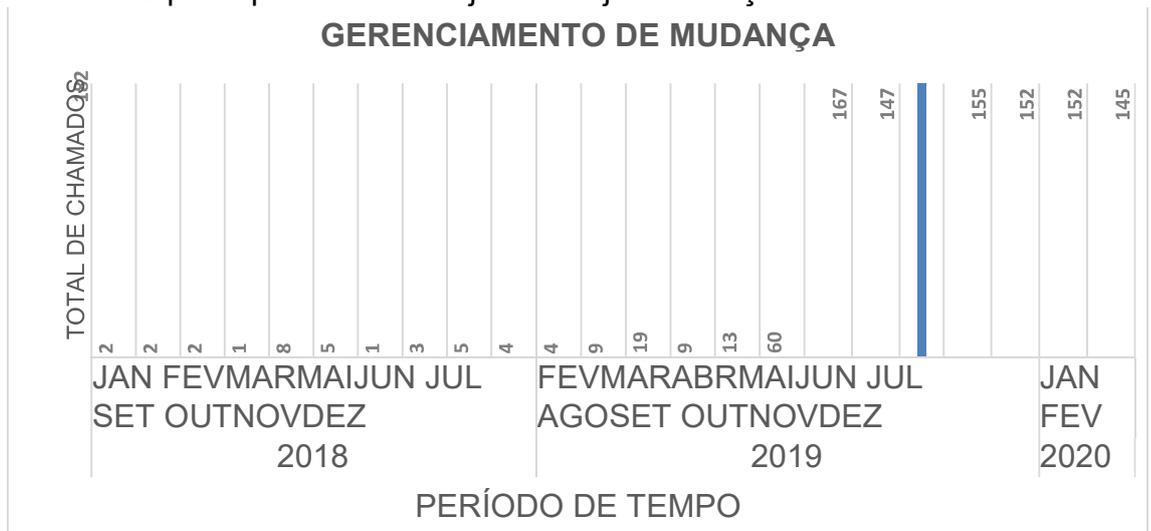
Conselho Nacional de Justiça

2.7.14. O seu principal objetivo é o aperfeiçoamento do planejamento de serviços de tecnologia da informação dentro de uma empresa, usando uma gestão com foco no cliente.

2.7.15. O processo é feito por meio de um conjunto abrangente e completo de procedimentos e atividades de governança de TI, separados em disciplinas.

2.7.16. O DTI vem buscado o amadurecimento na adoção das disciplinas ITIL com o foco em redução de falhas operacionais, redução no tempo de reparo de problemas, diagnósticos mais rápidos e mais eficazes, redução nas falhas ocasionadas por mudanças, aumento na disponibilidade dos serviços e melhora na satisfação de clientes e parceiros.

2.7.17. Para atingir esses objetivos o DTI, desde 2017, vem adotando o gerenciamento de incidentes e requisições e desde julho de 2019 começou a adotar o gerenciamento de mudança, entretanto é necessário adotar outros processos de gerenciamento ITIL para que todos os objetivos sejam alcançados.



2.7.18. Para a implantação dos processos de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, estamos prevendo, a contratação da é adequada a composição de equipe de apoio aos processos ITIL com a seguinte composição:

EQUIPE DE APOIO AOS PROCESSOS ITIL		
	Modelo de inserção	Qtd. Sugerida de profissionais
Equipe Especializada III.I – Apoio aos Processos ITIL	Remoto	9



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	Dependências do CNJ	9
Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos Processos ITIL	Remoto	2
Total sugerido		20

2.7.19. Os profissionais das equipes abaixo executarão suas atividades nas dependências do CNJ e serão considerados mão de obra residente:

2.7.19.1. Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;

2.7.19.2. Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;

2.7.19.3. Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;

2.7.19.4. Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;

2.7.19.5. Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário;

2.7.19.6. Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário;

2.7.19.7. Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;

2.7.19.8. Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

2.7.20. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, é importante destacar que, segundo o Acórdão de Relação 1562/2019-TCU-2ª Câmara, de Relatoria da Ministra Ana Arraes,

'[...] a jurisprudência recorrente desta Corte de Contas é no sentido de que as propostas devem estar de acordo com as convenções coletivas de trabalho da região de prestação dos serviços, a exemplo do determinado no Acórdão 2.564/2009-Plenário: '9.4.3. especifique, nos instrumentos convocatórios, de forma clara e objetiva, a obrigatoriedade de as licitantes formularem suas propostas de acordo com instrumento coletivo de trabalho vigente no local de prestação dos serviços, caso tal circunstância se constitua em critério de julgamento da licitação'

com o intuito de orientar as licitantes, o CNJ traz, como **SALÁRIOS REFERENCIAIS**, os valores descritos na tabela a seguir, para cada profissional alocado nas equipes de prestação de serviços com mão de obra residente no CNJ:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Equipe residente no CNJ	Nível profissional	Valor de Referência
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 3.603,96
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66

2.7.21. Os valores foram obtidos através da média dos salários propostos em contratações públicas similares. Foram utilizados como parâmetro os contratos 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça, 41/2015 do Tribunal de Contas da União, 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

Superior Tribunal de Justiça – Contrato 008/2018

Perfil profissional	Salário Base
Técnico Atendimento 1º Nível	R\$ 1.775,60
Técnico Atendimento 1º Nível – SACE	R\$ 2.390,15
Técnico Atendimento Suporte Presencial - ASP	R\$ 2.547,01
Técnico Atendimento Suporte Presencial – ASP Jud.	R\$ 2.547,01
Analista de Suporte aos Magistrados	R\$ 4.139,47



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Técnico Manutenção de Hardware	R\$ 2.260,36
Supervisor de Documentação	R\$ 3.010,72
Supervisor 1º Nível	R\$ 3.237,34
Supervisor 2º Nível	R\$ 3.981,39

Tribunal de Contas da União – Contrato 41/2015

Perfil profissional	Salário Base
Atendimento em sol. comerciais	R\$ 4.183,43
Atendimento em sol. corporativas	R\$ 4.183,43
Atendimento típico em BSB	R\$ 4.207,30
Atendimento especializado em BSB	R\$ 4.207,30
Suporte local nos Estados	R\$ 4.240,23
Gestão de telessuporte	R\$ 5.933,40
Gestão de suporte local	R\$ 5.974,24
Gestão de Cabeamento	R\$ 5.974,10
Gestão de incidentes e Problemas	R\$ 5.974,10
Gestão da Informação	R\$ 6.110,76
Gestão de service-desk	R\$ 11.363,69

Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso – Contrato 74/2019

Perfil profissional	Salário Base
Supervisor de Atendimento	R\$ 8.000,00
Analista de Serviço	R\$ 7.200,00
Analista de Suporte	R\$ 5.400,00



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Técnico de Suporte Sênior	R\$ 3.500,00
Assistente Operacional	R\$ 1.500,00

Tribunal Superior do Trabalho - PE-075/2019

Perfil profissional	Salário Base
Gerente de suporte técnico	R\$ 5.670,85
Supervisor de atendimento ao Cliente remoto	R\$ 3.251,02
Técnico de apoio Remoto	R\$ 1.845,51
Supervisor presencial e especializado	R\$ 3.251,02
Analista de suporte	R\$ 2.261,53
Analista de suporte especializado Gabinete	R\$ 3.069,32

2.7.22. Os serviços que serão prestados pelas equipes do CNJ guardam forte similaridade com os serviços prestados pelas equipes acima citadas.

2.7.23. Com exceção do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, todos os demais órgãos citados são altas cortes que possuem caráter definidor de políticas e decisões de âmbito nacional assim como o CNJ e, através da equipe de service desk pretendida, será dado suporte a magistrados, juízes, conselheiros e ministros que demandam serviços do CNJ e inúmeras vezes são questões de relevância nacional, grande repercussão midiática e alta complexidade não guardando margem para erros ou amadorismos.

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

2.8. Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

2.8.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3º da lei nº 8.666/93.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.8.2. A empresa contratada deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental, bem como as

boas práticas estabelecidas na Resolução 201/2015, pelo Plano de Logística Sustentável do CNJ e Portaria CNJ n. 18/2020.

2.9. Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, I)

2.9.1. Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pelo CNJ - Portaria nº 47, de 29/11/2017⁵.

2.9.2. Deverá ser mantida a conformidade com os direitos de propriedade intelectual do fabricante protegido por 50 (cinquenta) anos, nos termos do art. 2º, § 2º da Lei nº 9.609/1998⁶.

2.9.3. Deverá ser mantida a conformidade com o Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas⁷ (PDS), utilizado no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI) deste Conselho.

2.9.4. Deverá ser mantida a conformidade e observância as diretrizes e ações ordenadas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI), instituído pela Portaria nº 112, de 11/07/2013⁸.

2.9.5. Para os serviços que guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2, os preços poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à Contratada apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

2.9.6. Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou

5 Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=2487>>. Acessado em: 24 abr. 2020.

6 Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9609.htm>. Acessado em: 24 abr. 2020. 7 Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/processosdti/pds/#list>>. Acessado em: 24 abr. 2020 8 Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1806>>. Acesso em: 24 abr. 2020.

dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

2.9.7. Caberá à Contratada a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.9.8. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

2.9.9. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

2.9.10. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

2.9.11. A proposta de repactuação, observado o disposto no item 2.9.7, dependerá de iniciativa da Contratada e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

2.9.12. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a Contratada deverá, sob pena de preclusão, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

2.9.13. A inércia da Contratada em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

2.9.14. Para os serviços, que NÃO guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$R = V \times I$	Onde, R = valor do reajuste procurado; V = valor inicial do contrato; I = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta
------------------	---

2.9.15. Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste encontrado, a ser aprovado pelo CONTRATANTE.

2.9.16. A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário deste instrumento, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.9.17. Os custos relativos aos uniformes poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela Contratada, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$$R = V \frac{I_1 - I_0}{I_0}$$

em que:

- “R” é o valor do reajuste procurado
- “V” é o valor contratual a ser reajustado
- “I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta
- “I0” é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta

2.9.18. A alegação de esquecimento quanto ao direito de propor o reajuste não será aceita como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que de acordo com a legislação faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário do contrato, responsabilizando-se a Contratada pela própria inércia.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3. DA LICITAÇÃO

3.1. Da Pretensão da Contratação

3.1.1. O objeto da contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, conforme preveem a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 10.024/2019, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, também, com as jurisprudências do TCU.

"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão." (Lei 10.520/2002, art. 1º; Acórdão 2.471/2008-TCU - Plenário, item 9.2.2).

3.1.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.1.3. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos na Lei nº 8.248/91, será assegurado o direito de preferência previsto no seu art. 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

3.1.4. Nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

3.1.5. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei complementar 123, de 2006, para fazer jus aos benefícios previstos na Lei.

3.1.6. A licitante que pretenda usufruir dos benefícios previstos no Decreto nº 7.174, de 2010, deverá declarar, também, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos estabelecidos no art. 5º do referido Decreto.

3.1.7. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.1.8. A contratação tem por escopo serviços contínuos seguindo o modelo baseado em resultado. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pelo CONTRATANTE por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviços previamente definidos.

3.1.9. É vedada a participação de consórcios ou cooperativas de empresas quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.1.10. É vedada a subcontratação total ou parcial, não sendo permitida, outrossim, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação (Art. 18, § 3º, II, h)

3.2.1. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.

3.2.2. Dentre as boas práticas de gestão de TIC o CNJ optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues. O ITIL apresenta-se como um guia de boas práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC.

3.2.3. O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

3.2.4. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º (primeiro) nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º (segundo) nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º (primeiro) nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

3.2.5. Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

3.2.6. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

3.2.7. A contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de ferramenta de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), e de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

3.2.8. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA poderá instalar e hospedar a ferramenta de ISTM, no ambiente do CNJ (virtual ou físico), garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade.

3.2.9. São serviços escopo da contratação:

Serviço	Descrição
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

3.2.10. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no Anexo A, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.11. O estabelecimento ao atendimento de no Nível Mínimo de Serviço é prática já sumulada no TCU.

Súmula 269

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”

3.2.12. De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

3.2.13. A opção pelo mecanismo de remuneração sob a ótica da definição de valor fixo mensal, encontra respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk"⁹ da Administração Pública Federal:

"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". **No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão**, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

3.2.14. Acresce-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1. econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;
2. administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;
3. operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento,

9 Publicado em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/GuiadeServiceDeskv1.pdf>. 06 de maio de 2020

evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

3.2.16. Nos casos dos serviços prestados com mão de obra nas dependências do CNJ, deverá ser observada as determinações contidas na Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações.

3.2.17. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).

3.2.18. Para a adequada execução dos serviços ora pretendidos, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas e operacionais, que no conjunto compõem um elemento uno e indivisível.

3.2.19. A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário, bem como alimentar e atualizar a Base de Conhecimento com as ferramentas utilizadas para resolução das demandas. Para tanto deverá utilizar as ferramentas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), para gerenciamento de serviços de TIC, visando apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

3.2.20. Em síntese, um conjunto de ações, procedimentos, atividades, cujas fases, etapas, planos de execução, e que requerem, portanto, continuidade, inclusive como medida de prevenção e de contenção de maiores e graves danos e impactos nas atividades de negócio do CNJ.

3.2.21. O arcabouço de serviços para a composição da estrutura, dos Serviços de Suporte Técnico ao Usuário (Service Desk), são por natureza classificados como despesas correntes pois prestam a garantir a manutenção de serviços públicos.

3.2.22. Por força dessas características, trata-se de serviço essencial e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará a suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores do CNJ. Dentro deste cenário, fica evidente que se trata de uma despesa corrente, por não contribuir para a formação ou aquisição de um bem de capital.

3.2.23. A descontinuidade da prestação do serviço impactará severamente a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.3. Do Parcelamento e Adjudicação (Art. 18, § 3º, II, i)

3.3.1. Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços e, também, considerando o grau de interação entre os itens dos serviços técnicos descritos no presente Termo de Referência, a natureza específica, o caráter contínuo, aliada a alta criticidade e complexidade dos serviços de TI, optou-se por agrupar os itens da forma descrita na Descrição detalhada do objeto, item 1.2.

3.3.2. Como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, os serviços formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.

3.3.3. A finalidade precípua da divisão dos serviços em um único Grupo com 6 (seis) itens é favorecer e auxiliar a correta precificação da proposta dos licitantes e a execução contratual.

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

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

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

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

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

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

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

3.3.9. Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo MENOR PREÇO, com o objeto adjudicado a um único licitante, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

3.4. Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 18, § 3º, II, j)

3.4.1. Os serviços pretendidos seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado. Conforme prevê o Parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002:

“Considera-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

3.4.2. Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo MENOR PREÇO, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

3.5. Critérios de Habilitação (Art. 18, § 3º, II, j)

3.5.1. As licitantes deverão comprovar documentação para habilitação jurídica, nos termos do art. 28 da Lei nº 8.666/1993¹⁰, conforme abaixo:

- a. registro comercial, no caso de empresa individual;
- b. ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10 Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm >. Acessado em: 24 abr. 2020.

c. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

d. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

e. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.

3.5.2. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

3.5.3. As licitantes deverão comprovar documentação de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 29 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:

a. Certidão de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

b. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante;

c. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

1. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

d. 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, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do

Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

e. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais;

f. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

3.5.4. As licitantes deverão comprovar documentação de qualificação econômico-financeira, nos termos do art. 31 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:

a. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial e de Recuperação Extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;

b. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

c. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui, índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), com os valores extraídos de seu balanço patrimonial.

1. As empresas cadastradas no SICAF que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

d. As empresas deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

3.5.5. A verificação de conformidade para habilitação dos fornecedores poderá ser comprovada por meio de prévia e regular inscrição cadastral no SICAF. A habilitação da licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira.

3.5.6. As licitantes deverão apresentar declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.5.7. As licitantes deverão apresentar declaração de ciência dos termos da Resolução CNJ n. 169/2013 com redação alterada pela Resolução n. 301/2019, que dispõe sobre a retenção de encargos trabalhistas, previdenciários e outros, a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

3.5.8. A documentação relativa à qualificação técnica para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, deverá ser feita com a apresentação de Atestado(s) Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a capacidade técnico operacional em **serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, nos quantitativos mínimos**:

3.5.9. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica comprovando a execução de contratos por um período mínimo de 3 (três) anos, na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

3.5.10. A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 03 (três) anos está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.

3.5.11. O conjunto de atestados apresentados deverá ser afeto a serviços executados concomitantemente (em um mesmo período), em um único contrato ou em contratos distintos, em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características:

a. Ateste que a LICITANTE tenha prestado serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, por meio de central telefônica, cujo número de clientes/usuários seja de, no mínimo, 500 (quinhentos) clientes; (aproximadamente 50% do número de usuários internos do CNJ conforme tabela 7 do Anexo E);

b. Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, em ambientes com pelo menos 500 (quinhentos) computadores (Conforme Tabela 5 do Anexo E);

c. Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras;

d. Prestação de serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 e onde a ferramenta possua pelo menos 9 (nove) processos da biblioteca ITIL implantados.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e. Implantação de solução de ITSM contemplando a instalação, configuração e customização.

3.5.12. A necessidade imputada na alínea “c” do subitem anterior, se oferta, posto que a inteligência do art. 1, da Resolução nº 67, DE 3 DE MARÇO DE 2009 arrazoa que o Conselho Nacional de Justiça - CNJ, órgão do Poder Judiciário com atuação em todo o território nacional, com sede em Brasília-DF. Portanto, a imposição do número de unidades federativas/regiões não foge à regra de comprovação de quantitativos mínimos exigidos não devem ultrapassar 50% do previsto. Entendimento presente no Acórdão 244/2015 – Plenário.

3.5.13. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição dos softwares, sistemas operacionais e informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e/ou dos produtos atestados, bem como assinatura, nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes.

3.5.14. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

3.5.15. 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, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017².

3.5.16. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

3.5.17. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

3.5.18. Requisitos Técnicos de qualificação da equipe:

É fundamental que os profissionais que irão compor a equipe técnica da contratada estejam em condições de efetivamente desempenhar seus trabalhos por ocasião da execução do futuro contrato, portanto, não serão exigidos requisitos técnicos profissionais previamente a contratação.

Sem prejuízo, entretanto, nos termos do Anexo B - Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10), de disponibilizar referenciais acerca do grau de complexidade técnica inerente ao Objeto do presente Termo.

² Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoesnormativas/midias/INn05de26demaiode2017Hiperlink.pdf>. Acesso em 19 abr. 2021



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Harmonizando com esse entendimento, colaciona-se trecho do Acórdão nº 872/2016 – Plenário, da Corte de Contas da União:

10. “A exigência de que as empresas concorrentes possuam vínculo empregatício, por meio de carteira de trabalho assinada, com o profissional técnico qualificado mostra-se, ao meu ver, excessiva e limitadora à participação de eventuais interessados no certame, uma vez que **o essencial, para a Administração, é que o profissional esteja em condições de efetivamente desempenhar seus serviços no momento da execução de um possível contrato.** Em outros termos, o sujeito não integrará o quadro permanente quando não estiver disponível para prestar seus serviços de modo permanente durante a execução do objeto do licitado.” (grifo nosso)

3.6. Critério técnico de aceitação das propostas

3.6.1. Da viabilidade das propostas: Não serão aceitas propostas com valores unitários e global com preços manifestamente inexequíveis.

3.6.2. Apresentação da Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Opção por Não Realização de Vistoria Técnica.

3.6.3. É facultado à licitante comparecer as instalações do CNJ. Caso faça esta opção será fornecida pelo CNJ, ao final da visita, DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA.

3.6.4. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o representante legal da licitante deverá estar devidamente identificado.

3.6.5. Requisitos técnicos das ferramentas integradas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e de Assistente Virtual Inteligente (chatbot):

a. A capacidade tecnológica deverá ser comprovada por meio do envio dos manuais técnicos e, também preferencialmente manuais de usuário, das ferramentas indicando efetivamente a localização na página dos respectivos manuais onde consta cada item descrito na tabela Lista de Funcionalidades do item 5.5 e 5.6: características e funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos e necessidades de negócio.

3.6.6. Da Prova de Conceito – POC:

I. Os testes da Prova de Conceito ocorrerão de forma online, devendo a Licitante fornecer acesso ao ambiente onde estejam instaladas as ferramentas a serem conferidas.

II. A licitante detentora da melhor proposta será requisitada a apresentar Prova de Conceito das ferramentas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), nos termos exigidos para atender ao objeto licitado.

III. Uma vez verificados e validados os documentos apresentados na fase de Habilitação, o Pregoeiro procederá com a convocação da Licitante.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- IV. A licitante detentora da melhor proposta terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação do Pregoeiro, para, conforme agendamento indicado na convocação, no horário das 12 às 18 horas, apresentar o pleno funcionamento das ferramentas: Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e Assistente Virtual Inteligente (chatbot).
- V. O não fornecimento das credenciais de acesso ao ambiente de teste das ferramentas ensejará a desclassificação, sendo convocada a licitante melhor classificada na sequência.
- VI. A Prova de Conceito consiste na validação das ferramentas e de todas as funcionalidades necessárias para o atendimento dos requisitos a partir de sua disponibilização pela Licitante.
- VII. Após a entrega do equipamento e do acionamento das ferramentas, não será permitida a atualização de versões ou qualquer tipo de ajuste (path ou fix e similares), seja presencialmente ou remotamente, nos softwares correspondentes as ferramentas instaladas no ambiente de POC.
- VIII. A licitante poderá parametrizar em tempo de POC os softwares e/ou as ferramentas, não sendo permitida qualquer alteração nos códigos fontes.
- IX. As ferramentas configuradas serão utilizadas para simulação de, pelo menos, um ciclo completo de solicitação de OS – Solicitação, Plano de Trabalho, OS e Fechamento, utilizando o portal web para usuários, o chatbot e o portal web de atendente (um ciclo completo para cada), de modo a verificar a aderência das ferramentas ofertadas aos requisitos constantes no Termo de Referência.
- X. A lista dos requisitos que serão verificados durante a análise da Prova de Conceito se encontra nos Anexos C e D: características e funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos e necessidades de negócio, e será acompanhada em conjunto por representante da área de TI do CNJ.
- XI. A não realização de teste de determinado requisito durante a análise da Prova de Conceito não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo atendimento de todos os requisitos especificados no Termo de Referência durante toda a vigência do contrato.
- XII. Não será aceita a proposta da licitante que tiver Prova de Conceito rejeitada, seja pelo não cumprimento mínimo de 80% da lista de requisitos dos Anexos C e D ou que não a apresentar no prazo e condições estabelecidos.
- XIII. O período de trabalho alocado para a equipe do CNJ apoiar os procedimentos e avaliar as funcionalidades é das 12 h às 19 h, em dias úteis.
- XIV. A partir da validação do acesso ao ambiente virtual disponibilizado pela licitante, a avaliação será realizada pelo Conselho com apoio de técnicos da licitante em até 5 (cinco) dias úteis, a fim de verificar o atendimento aos requisitos dispostos neste documento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

xv. Se a Prova de Conceito for rejeitada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (ART. 18, § 3º, III)

4.1. Papéis desempenhados na contratação (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

4.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:

- a. Autoridade competente: Titular da Diretoria-Geral ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;
- b. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão;
- c. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- d. Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e
- e. Representante da Contratada: Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.
- f. Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo B deste Termo de Referência.

4.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do CNJ, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 9.507, de 2018.

4.1.3. O representante do CNJ deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

4.1.4. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

4.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que verifiquem os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e a qualidade demandada.

4.1.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os níveis de serviços e indicadores de desempenho para aferição da



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

4.1.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

4.1.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

4.1.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizada.

4.1.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

4.1.11. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

4.1.12. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.1.13. O representante do CNJ deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.1.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

4.1.15. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

4.1.16. Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CNJ.

4.1.17. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.

4.1.18. De posse do (s) parecer(es) da equipe de fiscalização e do Relatório Geral de Faturamento, o fiscal técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.

4.1.19. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.

4.1.20. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados ao Fiscal Técnico, que será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.

4.1.21. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA, que deverá apresentar um plano de correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

4.1.22. O CNJ indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

4.1.23. A fiscalização de que trata esta seção do termo de referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CNJ ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

4.2. Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato
(Art. 18, §

3º, III, A, 5)

4.2.1. Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:

- a. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto;
- b. Correio eletrônico (e-mail);
- c. Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ; e
- d. Atas de reunião redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TI do CONTRATANTE.

4.3. Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

4.3.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
1	Assinatura do contrato.	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	DG/Preposto ou Representante da contratada	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo (anexo F)			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
	Assinatura do Termo de Responsabilidade com o código de conduta (anexo M)			Termo de Responsabilidade com o código de conduta	
	Assinatura do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das Informações do CNJ (Anexo N)				
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	DG	Portaria de designação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
3	Reunião Inicial de alinhamento	Até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do contrato.	Gestor do Contrato/ Preposto	Ata de reunião de alinhamento	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
4	Amostra dos uniformes	Até 5 (cinco) úteis após a	Preposto ou Representante da Contratada	Uniformes	Presencial



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

		assinatura do contrato			
--	--	------------------------	--	--	--

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
5	Apresentação da comprovação dos requisitos da equipe profissional	10 dias corridos, após a assinatura do contrato	Preposto	Comprovações em formato digital conforme disposto no Anexo B	E-mail
6	Garantia contratual	10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura	preposto	Garantia Contratual	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
7	Início da execução contratual	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a contratada somente fará jus ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.	Preposto	Declaração do fabricante com o código de ativação das atualizações tecnológicas Declaração da contratada de instalação, disponibilização e demais informações sobre as ferramentas de atendimento	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

8	Verificação das declarações da fabricante e da contratada	Até 2 (dois) dias úteis após a entrega das Declarações	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Despacho de atesto de verificação das declarações	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
9	Fornecer 2 conjuntos completos de uniforme	Início do contrato	preposto	cópia dos recibos individuais de entrega de uniforme (20) dias após a entrega	E-mail
	A cada 6 meses, fornecer um conjunto de uniforme	semestral			

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
10	Início do suporte técnico presencial	Imediatamente após a emissão do despacho de ateste de verificação das declarações	Gestor do contrato / Preposto	Não há	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
11	Certificações da equipe profissional	60 dias corridos da assinatura do contrato	Preposto	Cópia dos certificados	E-mail
		Até 1 (um) mês a cada renovação contratual			
12	Entrega do Relatório Geral de Faturamento.	Até o 5º (quinto) dia útil contados a partir do primeiro dia útil após o término do	Preposto	Relatório Geral de Faturamento.	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

		período de apuração mensal			
13	Análise do Relatório Geral de Faturamento	Em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do Relatório Geral de Faturamento	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Notificação de avaliação do Relatório Geral de Faturamento	Correio Eletrônico (email)
14	Programa de Desenvolvimento de Competências	até seis meses após assinatura do contrato ou renovação do contrato	preposto	Plano de Capacitação de Colaboradores	E-mail
15	Início da prestação de assistência para promoção da transferência dos serviços	03 (três) meses	Gestor do contrato / Fiscal Técnico/Preposto	Ata de reunião	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
16	Reunião de validação das expectativas	Em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato	Gestor do Contrato / Preposto	Ata de reunião de validação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE ISTM E ASSISTENTE VIRTUAL

Item	Descrição	Início da atividade	Final da atividade (estimado)	entregáveis
01	Fase de Planejamento e Configuração	A partir da assinatura do contrato	Até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do contrato	1.Plano de Implantação; 2.Migração da Base de Chamados legada; 3.Elaboração dos “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes; 4.Homologação do Ambiente Operacional; 5.Implantação da Ferramenta de ISTM e CHATBOT.
02	Fase de Estabilização/Ativação	A partir da assinatura do Termo Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	Até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do Termo de aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	1.Levantamento do inventário de ativos de TI do CNJ; 2. Treinamento da equipe dos técnicos da Contratada e dos servidores do CNJ; 3. Desenho e implantação do Relatório de Prestação de Serviço; 4. Seminário de divulgação do Central de Serviços para a direção do CONTRATANTE;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Cronograma de implantação das ferramentas de ISTM e Assistente Virtual 3	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo Definitivo da Fase de Estabilização/ Ativação	Término da vigência do Contrato	<ol style="list-style-type: none">1. Base de conhecimento implantada e disponível;2. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados;3. Processos de trabalho modelados e ajustados.4. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços (ISTM) e Assistente Virtual (Chatbot) implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes;5. Plano de Transferência de Conhecimento.
04	Fase de Encerramento dos serviços	Até 45 (quarenta e cinco) dias antes término do Contrato	Término da vigência do Contrato	<ol style="list-style-type: none">1. Plano de Encerramento dos Serviços;2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;3. Transferência de conhecimentos e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

				bases de dados para o CNJ e nova contratada; 4. Devolução dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE.
--	--	--	--	--

4.3.3. Período de Estabilização (Período de Adaptação Operacional):

I. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

4.3.4. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: será aplicada redução de 50% (cinquenta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- b. Para o 2º (segundo) mês de execução: será aplicada redução de 30% (trinta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: será aplicada redução de 10% (dez por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá ser glosada no percentual total obtido pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.3.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão.

4.3.7. O dimensionamento da quantidade de prestadores de serviços que comporão as equipes é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

4.3.8. Durante o período de estabilização a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se, pois, dada a flexibilização aplicada nos Níveis de Serviço Exigidos para os 90 (noventa) primeiros dias, a CONTRATADA não poderá diminuir a sua força de trabalho, sob o risco de prejudicar a execução dos serviços ao término do período de estabilização.

4.3.9. Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nas dependências do Conselho Nacional de Justiça, na cidade de Brasília/DF, localizadas na SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), no SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-542; no SEPN 514, lote 9, Bloco D – CEP: 70.760544; no SAAN Quadra 3, Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300 ou em outro local onde o CNJ porventura venha a se estabelecer.

4.3.10. Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do CNJ, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo CNJ.

4.3.11. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.

4.3.12. Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do CNJ são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente é estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.

4.3.13. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CNJ em finais de semana e feriados.

4.3.14. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do DTI/CNJ. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

4.3.15. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

4.3.16. Neste sentido o Tribunal de Contas da União vem adotando posição como está expressa no Acórdão 1631/2011 – Plenário:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

*“9.4.2. adote, em procedimento licitatório na área de tecnologia da informação, a remuneração dos serviços em função dos resultados obtidos, abstendo-se, por conseguinte, de prever mera locação de mão de obra e pagamento por hora-trabalhada ou por posto de serviço, **sempre que a prestação do serviço puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado ou por nível de serviço alcançado**, em observância art. 3º, § 1º, do Decreto nº 2.271, de 1997, c/c os arts. 6º e 14, inciso II, alínea “i”, e § 2º, da Instrução Normativa SLTI nº 4, de 19 de maio de 2008.”*

4.3.17. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

4.3.18. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.

4.3.19. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

4.3.20. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.3.21. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE.

4.3.22. Toda a documentação produzida em decorrência dos procedimentos executados, bem como o licenciamento das ferramentas implementadas pela CONTRATADA, passarão a ser de propriedade do DTI/CNJ.

4.3.23. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

4.4. Instrumentos formais de solicitação do objeto (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

4.4.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de serviço:

a. Abertura de OS pelo sistema de requisições;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- b. Telefone;
- c. e-mail;
- d. chat; e
- e. ferramenta de chatbot.

4.4.2. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

4.4.3. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

4.4.4. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

4.5. Níveis de Serviços Exigidos (NSE) (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

4.5.1. Todas as informações sobre o tópico estão no Anexo A.

4.6. Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

4.6.1. Todas as informações sobre o tópico estão no Anexo B.

4.7. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

4.7.1. O recebimento provisório e definitivo, serão feitos:

- a. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o fim de cada período, mensal, de apuração, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- b. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- c. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

d. Na hipótese de a verificação a que se refere a alínea anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumandose o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

e. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

f. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

g. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

h. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho.

i. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.

j. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, no início de cada período mensal de apuração, através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

k. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

l. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Anexo

4.8. Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

4.8.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

serviços executados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

4.8.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

4.8.3. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

4.8.4. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

4.8.5. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE.

4.8.6. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

4.8.7. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

4.8.8. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

4.8.9. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

4.8.10. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

4.8.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

4.8.12. Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a CONTRATADA:

a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

4.8.13. O pagamento está condicionado à apresentação de nota fiscal, acompanhada de Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS- CRF, comprovando regularidade com o FGTS, Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhista – CNDT, expedida pela justiça do Trabalho.

4.8.14. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

4.8.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

4.8.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

4.8.17. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

4.8.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

4.8.19. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

4.8.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

4.8.21. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

4.8.22. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

$$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

I = Índice de atualização financeira;
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N= Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso

4.8.23. Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAP/SEBRA E

etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

4.8.24. O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em contadepósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

4.8.25. A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CNJ, sob pena de multa e rescisão do contrato.

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

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

4.8.28. Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

4.8.29. A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

4.8.30. Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

4.8.31. O CNJ reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas na Minuta de Contrato.

4.9. Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

4.9.1. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.

4.9.2. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

4.9.3. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CNJ, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do termo de referência, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

4.9.4. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

4.9.5. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- b. A metodologia de trabalho;
- c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.9.6. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

4.9.7. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

4.9.8. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

4.9.9. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

4.9.10. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

4.9.11. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

4.9.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

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

4.9.14. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

4.9.15. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

a. Devolver, equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

d. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

4.9.16. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- b. Base de dados de conhecimento atualizada;
- c. Descritivo do estado geral (health-check) dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida; e
- d. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

4.10. Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

4.10.1. Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão ao CNJ, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

4.10.2. Portanto a empresa contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados do CNJ.

4.11. Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m)

4.11.1. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

4.11.2. Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.

4.11.3. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.11.4. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da contratada as medidas necessárias à sua regularização.

4.11.5. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.11.6. Aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

4.12. Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m)

4.12.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

4.12.2. Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993.

4.12.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.

4.12.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993.

4.12.5. Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas dos serviços a serem prestados.

4.12.6. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.

4.12.7. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

4.12.8. Indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.

4.12.9. O preposto indicado pela contratada deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

4.12.10. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE.

4.12.11. O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.12.12. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

4.12.13. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CNJ.

4.12.14. A CONTRATADA deverá indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos.

4.12.15. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.

4.12.16. Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.

4.12.17. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk.

4.12.18. Manter seus profissionais nas dependências do CNJ adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.12

4.12.19. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B, segundo os perfis indicados.

4.12.20. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

4.12.21. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência.

4.12.22. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

12 Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=1814>> Acessado em: 24 abr. 2020.

4.12.23. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.

4.12.24. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

4.12.25. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

4.12.26. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.

4.12.27. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

4.12.28. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ.

4.12.29. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

4.12.30. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.

4.12.31. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços.

4.12.32. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

4.12.33. Dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

4.12.34. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993.

4.12.35. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.12.36. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993.

4.12.37. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

4.12.38. Detalhar e repassar para o CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.

4.12.39. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório

Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços.

4.12.40. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

4.12.41. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.

4.12.42. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

a. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

b. definição de normas de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

c. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnicooperacionais.

4.12.43. Responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CNJ, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

4.12.44. Firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo F).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 4.12.45. Guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 4.12.46. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (ANEXO K).
- 4.12.47. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do CNJ não poderá ser utilizada para fins particulares.
- 4.12.48. Observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.
- 4.12.49. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
- 4.12.50. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 4.12.51. Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 4.12.52. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 4.12.53. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 4.12.54. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.
- 4.12.55. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 4.12.56. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 4.12.57. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

4.12.58. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

4.12.59. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.

4.12.60. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e

monitoração técnica da contratação.

4.12.61. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.

4.12.62. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.

4.12.63. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto do termo de referência.

4.12.64. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

4.12.65. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

4.12.66. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.

4.12.67. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.

4.12.68. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.

4.12.69. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.

4.12.70. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.

4.12.71. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.

4.12.72. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.12.73. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE.

4.12.74. Observar os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

4.12.75. Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

4.12.76. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

4.12.77. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

4.12.78. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.

4.12.79. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento.

4.12.80. Assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do CNJ, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo M deste termo de referência.

4.12.81. O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a CONTRATADA, ciência do Código de Conduta dos servidores do Conselho Nacional de Justiça, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018.

4.12.82. Fornecer conjunto completo de uniforme para todos os funcionários cujo modelo de inserção seja nas dependências do CNJ conforme descrito nos itens 5.7 e 5.8.

4.12.83. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, frameworks, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

4.12.84. Firmar, em termo próprio, compromisso de responsabilidade e confidencialidade das Informações do CNJ (Anexo N).

4.13. Da Vigência Contratual

4.13.1. Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato, nos termos do Art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93.

4.13.2. Contudo, conforme disposto no Estudo Preliminar, trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o atendimento e suporte técnico de microinformática ao usuário final e constituem-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do CNJ.

4.13.3. Ao se prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como, obter preços mais vantajosos. A adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados.

4.13.4. Cabe ressaltar que a matéria já foi tema controverso no Tribunal de Conta da União que se manifestou pela viabilidade nos termos dos Acórdãos: 490/2012 e 1214/2013, ambos do Plenário.

4.13.5. Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável as atividades finalísticas e administrativas do CNJ.

4.14. Garantia Contratual

4.14.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará **garantia de 5% (cinco) por cento** do valor total do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE.

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

- a. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

4.14.3. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.14.4. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término do Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.14.5. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução na Caixa Econômica Federal.

4.14.6. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do CONTRATANTE.

4.14.7. A garantia será considerada extinta:

a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

b. Após o prazo estabelecido no item 4.14.4, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

4.14.8. O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

a. Caso fortuito ou força maior;

b. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

c. Descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

d. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

4.14.9. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 4.14.8.

4.14.10. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, **guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração**, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993.

4.15. Sanções Administrativas (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

4.15.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

a. Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

b. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

c. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

d. Comportar-se de modo inidôneo; ou

e. Cometer fraude fiscal.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.15.2. As sanções administrativas a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente.

4.15.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto do termo de referência, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, cumulativamente:

I. **Advertência** por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês (tabela 2 do Anexo A) será feita advertência por escrito à Contratada, após comunicado o Gestor do

Contrato;

i. A Contratada será notificada formalmente pelo CNJ em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação;

ii. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o CNJ entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

II. **Multa** de:

i. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou

por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de

1993; ii. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

iii. 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no

Contrato; iv. 3% (três por cento) sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;

v. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

vi. 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

vii. 0,2% (dois décimos por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 4 e 5 do item 4.15.5;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

viii. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

III. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

IV. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

V. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

VI. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

- a. Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses, em um período de exercício anual;
- b. Completo abandono das atividades de prestação de serviços;
- c. A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 4.9;

4.15.4. As sanções previstas nos subitens **4.15.3.(I)**, **4.15.3.(III)**, **4.15.3.(IV)**, **4.15.3.(V)** e **4.15.3.(VI)** poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

4.15.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 4 e 5:

GRAU	OCORRÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Reincidir, por três meses consecutivos, na prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos; por grupo de no mínimo três indicadores simultâneos;	05
2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do termo de referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
---	--	----

Tabela 3

4.15.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- a. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

4.15.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

4.15.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

4.15.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

4.15.10. Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à Contratada o exercício do contraditório e da ampla defesa. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à adjudicatária ou cobrado judicialmente.

4.15.11. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.

5. REQUISITOS TÉCNICOS (ART. 18, § 3º, IV)

5.1. Forma de Prestação

5.1.1. A contratação envolve a prestação de Suporte Técnico ao Usuário – Service Desk. Consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do CNJ e em seu parque tecnológico.

5.1.2. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo ITILv3. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, mais qualidade.

5.1.3. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada e executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos neste documento.

5.1.4. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CNJ e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

5.1.5. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TI e respectivas áreas finalísticas do DTI envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI do DTI exigem e devem ser prestados.

5.1.6. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CNJ, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.

5.1.7. Além de seu aspecto quantitativo, em volume de demandas atendidas, os serviços de TI devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3.

5.1.8. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CNJ dentro dos padrões de qualidade requeridos.

5.2. Critérios de Atendimento

5.2.1. Todas as informações sobre o tópico estão no item 1.2 do Anexo A.

5.3. Execução de Relatórios e Dashboards

5.3.1. O CNJ, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

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

5.3.3. A CONTRATADA deverá ainda apresentar, mensalmente, por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes Relatórios Gerenciais e Técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

a) Relatório Mensal dos Indicadores de Nível de Serviços e de Desempenho;

b) Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período

Mensal;

c) Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período Trimestral, Semestral e Anual.

5.3.4. Os relatórios Gerenciais e Técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela 4:

Relatórios	Informações Obrigatórias
Relatórios mensal / trimestral / semestral / anual dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Período de faturamento mensal;• Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabelas 1 e 2 do anexo A.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none">• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.• Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro e segundo nível).• Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	<ul style="list-style-type: none">• Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.• Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
--	--

Tabela 4 - Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

5.4. Plano de Execução das Atividades

5.4.1. Quando o CNJ demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas.

5.4.2. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CNJ.

5.4.3. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CNJ.

5.4.4. O CNJ deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que O CNJ aprove o plano.

5.4.5. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

5.4.6. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

5.4.7. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

5.4.8. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TI, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

5.5. Características da Ferramenta de ISTM

5.5.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo C**.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.6. Características da Ferramenta de Assistente Virtual Inteligente

5.6.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo D**.

5.7. Descrição do Vestuário da Equipe e seu Fornecimento

5.7.1. A empresa vencedora do certame deverá submeter para apreciação do CNJ, até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõem o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência, resguardado o direito do Conselho exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.

5.7.2. A Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.

5.7.3. Fornecer até a data do início da prestação do serviço dois conjuntos completos de uniforme para cada profissional e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante deste Termo de Referência.

- a. A Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários;
- b. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos;
- c. Cada profissional deverá receber um conjunto de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do item 5.8 - “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência.

5.7.4. Encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias corridos do início da prestação do serviço, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o item anterior.

5.7.5. Fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” ao funcionário no decorrer da execução do Contrato.

5.7.6. Fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.

5.7.7. Orientar o profissional alocado nas dependências do CNJ quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme.

5.7.8. Manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.

5.8. Detalhamento dos uniformes

5.8.1. Uniformes para os profissionais das equipes:

- a. **Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível):**

Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- b. **Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível):** Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário; Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos; Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário.
- c. **Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário):** Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário;
- d. **Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos:** Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

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

5.8.2. Uniformes para os profissionais das equipes:

- a. **Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível):** Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno,
- b. **Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos:** Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

5.9. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta

5.9.1. Todas informações sobre o tópico estão no Anexo E.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I - A DO EDITAL
ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA- NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)

1.1. Critérios Gerais

1.1.1. Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.

1.1.2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

1.1.3. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

1.1.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

1.1.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.

1.1.6. Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Tabela 1 – Indicadores de Desempenho

EQUIPE ESPECIALIZADA I.I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO EXTERNO				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-2	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

INS-3	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-4	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-5	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
EQUIPE ESPECIALIZADA I.II – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO INTERNO				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-8	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-9	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-10	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

INS - 11	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS - 12	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS - 13	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS - 14	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

EQUIPE ESPECIALIZADA II.I – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS - 15	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS - 16	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS - 17	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS - 18	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

EQUIPE ESPECIALIZADA III.I – APOIO A PROCESSOS ITIL E EQUIPE ESPECIALIZADA III.II – EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Item	Indicador de Nível de	Fórmula de Cálculo	Meta	Redutor Aplicável
------	-----------------------	--------------------	------	-------------------



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	Serviço		Exigida	
INS - 19	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom/Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS - 20	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de chamados resolvidos) x 100%	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

1.1.7. Os prazos para atendimento estão listados na Tabela 6 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições;

1.1.8. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes.

1.1.9. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas;

1.1.10. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 2 – Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

1.1.11. A cada 10 (dez) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% (um por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

1.1.12. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA.

Tabela 5 – Indicadores de Atendimento

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
TRS4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS10	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS11	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS12	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS13	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TRS14	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS15	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk	Por ocorrência	10
TRS16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS20	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS21	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS22	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS23	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TRS25	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS26	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TRS28	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS29	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviços e a Solução de Assistente Virtual Inteligente com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100
TRS30	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS31	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS32	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS33	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS34	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
TRS35	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

**Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

1.1.13. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

1.1.14. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2. Critérios de Atendimento

1.2.1. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

1.2.2. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pelo CNJ.

1.2.3. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

1.2.4. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CNJ, considerando-se:

a. **IMPACTO:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CNJ. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas;

b. **URGÊNCIA:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo;

c. **PRIORIDADE:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

1.2.5. As Tabelas a seguir definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CNJ;• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis;• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população;• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	<ul style="list-style-type: none">Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none">A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none">A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários;O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação;O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência;A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário;A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 3 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;O sistema ou recurso é crítico ou sensível;Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível;Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 4- Critérios para Definição da Urgência das Solicitações



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.6. Os critérios definidos nas Tabelas 3 e 4 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

1.2.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 5.

1.2.8. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
ALTÍSSIMO	5	5	4	4
ALTO	5	4	4	3
ELEVADO	4	4	3	2
MÉDIO	4	3	2	1
BAIXO	4	3	2	1

Tabela 5 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência

1.2.9. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

1.2.10. O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web, chatbot), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

1.2.11. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

1.2.12. O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

1.2.13. O Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.14. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:01 horas e 07:59 horas) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

1.2.15. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 6.

DO	PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO	TEMPO MÁXIMO PARA A SOLUÇÃO
		DO TRATAMENTO DO CHAMADO	CHAMADO
	1	Em até 5 minutos	Em até 24h ou em data posterior programada
	2	Em até 5 minutos	Em até 6 horas
	3	Em até 5 minutos	Em até 2 horas
	4	Em até 5 minutos	Em até 1 hora
	5	Em até 5 minutos	Em até 30 minutos

Tabela 6 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

1.2.16. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.

1.2.17. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

1.2.18. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

1.2.19. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 200 (duzentos) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/201
ANEXO I – B DO EDITAL
ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE
PROFISSIONAL

1.1. Critérios Gerais

1.1.1. Os serviços de Tecnologia da Informação, objeto desta contratação, deverão ser prestados em total conformidade com as recomendações e boas práticas presentes no guia ITILv3, estando definidas, nos requisitos de cada equipe, quais as atividades inerentes às diferentes disciplinas do ITIL que deverão por elas serem cumpridas.

1.1.2. A força de trabalho, **sugerida**, será composta por 4 equipes como se observa na planilha a seguir:

EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO	Qtd sugerida de Profissionais
Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo	20
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	10
Supervisor da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo	1
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	1
Total	32
EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO	Qtd sugerida de Profissionais
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	12
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	6
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	2
Total	20
EQUIPE ESPECIALIZADA III – APOIO AOS PROCESSOS ITIL	Qtd sugerida de Profissionais
Equipe Especializada III.I – Apoio aos processos ITIL	9
Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	9
Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos processos ITIL	2
Total	20
EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS	Qtd sugerida de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	Profissionais
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	4
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	1
Total Previsto	5
Total Geral	77

1.1.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

I. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência;

II. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência;

III. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

a. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade;

b. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a equipe de Apoio aos processos ITIL;

c. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas;

d. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação;

e. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE;

f. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade;

g. Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade;

h. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

IV. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através da central de atendimento de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário;

V. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão;

VI. A CONTRATADA poderá utilizar mais de um colaborador em uma equipe especializada;

VII. Os profissionais das equipes de supervisão não poderão exercer nenhuma outra função, devendo exercer exclusivamente atividades da equipe de supervisão na qual foi designado;

VIII. Afim do CONTRATANTE manter o controle das atividades executadas pela CONTRATADA, e visando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações do ambiente de TI do CNJ, todas as atividades deverão ser prestadas presencialmente nos ambientes físicos do CONTRATANTE, exceto em casos excepcionais, desde que autorizado pelo CONTRATANTE.

EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO

Requisitos Gerais

1. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TI do CNJ, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.
2. Será responsabilidade da Equipe Especializada I atuar sobre todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.
3. O Atendimento Remoto ao Usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as requisições e incidentes mais comuns e suas respectivas formas de tratamento.
4. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.
5. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE.

Requisitos para a Equipe Especializada I.I - Atendimento Remoto ao Usuário Externo

Canais de Acesso ao Atendimento:

1. Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.
2. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Microsoft Teams ou outro a ser utilizado pelo CONTRATANTE), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
3. Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede do CONTRATANTE.
4. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel ou página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a DTI e a CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local).
3. A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível)
4. A central de atendimento deverá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.
5. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular.
6. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do CNJ. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela SEATE.
7. A central PBX/IP da CONTRATADA deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal do Conselho Nacional de Justiça. O eventual custo da extensão da chamada telefônica, nesses casos, ficará ao encargo da CONTRATADA. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), neste caso utilizando o link de dados com o CONTRATANTE.
8. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários por um período de 1 (um) ano. Os diálogos deverão ser recuperados e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
9. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.
10. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).

11. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

12. Caso necessário, A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.

13. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.

14. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

Requisitos de Negócio:

1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.

3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.

5. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, a equipe de Apoio aos processos ITIL deverá ser comunicada imediatamente.

6. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.

7. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.

8. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

9. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

10. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

11. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.

13. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

14. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

15. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

16. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
17. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
18. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
19. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
20. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
21. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
22. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
23. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up), em conjunto com a equipe especializada III.II de excelência no atendimento.
24. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
25. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
12. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Disponibilidade:

1. As atividades da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, com pelo menos um profissional, durante o período de 8h as 20h durante os dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.
6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.
7. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).
8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

Requisitos para a Equipe Especializada I.II - Atendimento Remoto ao Usuário Interno



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Canais de Acesso ao Atendimento:

1. Atendimento de chamadas telefônicas, através de ramal a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE, por meio de central de atendimento a ser provida pelo CONTRATANTE.
2. Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI a ser implantada na rede do CONTRATANTE conforme item 5.5.
3. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI
4. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp ou Microsoft Teams), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
5. Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:

1. A CONTRATADA deverá utilizar a central de atendimento telefônica, PABX, do ambiente do CONTRATANTE que contará com todos os recursos de central PABX necessários, tais como fila de espera e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).
2. O atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.
3. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
4. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do CNJ. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário.
5. O sistema telefônico permitirá a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos poderão ser recuperados, a qualquer tempo pelo CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
6. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
7. A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no terminal remoto no momento do atendimento, para fins de auditoria.
8. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis para consulta e auditoria a qualquer tempo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Negócio:

1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.
5. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, a equipe de Apoio aos processos ITIL deverá ser comunicada imediatamente.
6. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.
7. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.
8. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
9. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
11. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
12. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
13. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).
14. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
15. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
16. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
17. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
18. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
19. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes, nos equipamentos de responsabilidade do DTI.
20. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
21. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
22. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
23. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

24. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup), em conjunto com a equipe especializada III.II de excelência no atendimento.

25. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

26. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

27. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário.

Requisitos de Disponibilidade:

1. As atividades da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE com pelo menos um profissional, durante o período de 8h as 20h durante os dias úteis
2. A equipe será alocada nas dependências no Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.

6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.

7. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).

8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

Requisitos do SUPERVISOR da Equipe Especializada I.I e I.II - Atendimento Remoto



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Anexo A.
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
5. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.
6. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
7. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.
8. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
9. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.
10. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
11. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
12. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
13. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
15. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Qualificação do Supervisor:

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
3. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).
4. Possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Possuir (pelo menos) 6 (seis) meses em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
6. Possuir (pelo menos) 6 (seis) meses de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
7. Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação.
8. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITILv3 e COBITv5; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

Requisitos de Disponibilidade do Supervisor:

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto aos Usuários Externos deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre 08h e 20h dos dias úteis.
2. O serviço de supervisão da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto aos Usuários Internos deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e a execução das atividades será realizada nas dependências do CNJ.

EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO

Requisitos Gerais



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1. As atividades de atendimento presencial serão realizadas nas dependências do Conselho Nacional de Justiça relacionados neste Termo de Referência.
2. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
3. A Equipe Especializada II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

Requisitos para Equipe Especializada II.I - Atendimento Presencial ao Usuário

Canais de Acesso ao Atendimento:

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente ou da requisição para atendimento em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.
2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
3. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

Requisitos do Negócio:

1. Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e periféricos.
2. Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho em conjunto com a Seção de Gestão de Segurança da Informação - SEGSI.
3. Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos.
4. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
5. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
6. Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7. Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
8. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial, nas dependências do CNJ, aos usuários da videoconferência.
9. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do CNJ.
10. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
11. Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
12. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
13. Escalonar o chamado e informar imediatamente para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI.
14. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
15. Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, a fim de determinar a sua causa raiz.
16. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.
17. Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
18. Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC junto aos usuários.
19. Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.
20. Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.

Requisitos de Disponibilidade:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1. As atividades da equipe serão executadas presencialmente nas dependências do CNJ e deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h horas e 20h horas dos dias úteis podendo ser estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
2. A critério do CONTRATANTE, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 8h às 20h de dias úteis, o CONTRATANTE poderá solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto sem ônus o CONTRATANTE.
3. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE e trajando terno completo.

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD100: Windows 10", ou equivalente.
3. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem ter a certificação ITIL V3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes da área devem possuir (pelo menos), 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
6. Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
7. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

EQUIPE ESPECIALIZADA II.II – ATENDIMENTO A SISTEMAS ESTRATÉGICOS

Requisitos Gerais

1. As atividades de atendimento presencial serão realizadas nas dependências do Conselho Nacional de Justiça relacionados neste Termo de Referência.
2. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
3. A Equipe Especializada II.II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

Requisitos para Equipe Especializada II.II - Atendimento a Sistemas Estratégicos

Canais de Acesso ao Atendimento:

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.
2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
3. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

Requisitos do Negócio:

1. Investigar, diagnosticar e resolver incidentes, relativos aos sistemas estratégicos do CNJ, de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;
2. Prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
3. Investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4. Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
5. Desenhar, revisar e propor melhorias nos fluxos de processos de trabalho para os serviços de TIC relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
6. Gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de drivers, de software, dentre outros;
7. Implementar, testar, distribuir e manter pacotes de instalação de aplicativos relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
8. Implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança dos sistemas estratégicos do CNJ
9. Criar, manter, testar e aplicar scripts de configuração de estações (chaves de registros, batches, vbscripts) relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
10. Especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e softwares relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
11. Prestar suporte aos computadores e softwares durante as sessões plenárias quando relacionados aos sistemas estratégicos do CNJ;
12. Verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
13. Participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do CNJ, gestores e fiscais do contrato;
14. Identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com os clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
15. Monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos do CNJ, inclusive por meio de audição das ligações dos atendimentos prestados;
16. Elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço.

Requisitos de Disponibilidade:

1. As atividades da equipe serão executadas presencialmente nas dependências do CNJ e deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis podendo ser estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
2. A critério do CONTRATANTE, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 8h às 20h de dias úteis, o



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONTRATANTE poderá solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto sem qualquer ônus o CONTRATANTE.

3. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE e trajando terno completo.

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem ter conhecimento em bancos de dados SQL afim de corrigir bugs em ambiente de homologação utilizando script em linguagem SQL e revisar o processo de negócio até que ele esteja razoavelmente estável e com os patamares de eficácia e eficiência admissíveis pela área de negócio.
3. Todos os integrantes devem ter conhecimento em BPMN afim de realizar notações no fluxo de trabalho do Conselho Nacional de Justiça.
4. Todos os integrantes devem estar aptos a conduzir reuniões para análise de cenário interno e definições de melhores práticas.
5. Todos os integrantes da área devem possuir (pelo menos), 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades de atendimento aos usuários dos sistemas do Conselho Nacional de Justiça.
6. Todos os integrantes devem estar aptos a ministrar cursos e treinamentos aos usuários do sistema e manual da aplicação.
7. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.
8. Todos os integrantes devem ter a certificação ITIL V3 Foundation, ou superior.

Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.
7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
8. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
9. Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 2 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.
11. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
14. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
15. Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
16. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 7, 8, 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de conformidade para os desktops/notebooks corporativos.
17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.

Requisitos de Qualificação do Supervisor:

1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
3. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
4. Possuir a certificação “MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.
5. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).
6. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais 3270
7. Deve possuir (pelo menos), 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
8. Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
9. Possuir, (pelo menos), 6 (seis) meses de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
10. Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.
11. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Disponibilidade

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial aos Usuários deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e será executado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça.

EQUIPE ESPECIALIZADA III – APOIO AOS PROCESSOS ITIL

Requisitos para a Equipe Especializada III.I – APOIO AOS PROCESSOS ITIL

1. A equipe especializada de Apoio aos processos ITIL (Equipe III.I) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TI e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.
2. Esta equipe tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.
3. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.
4. A Equipe Especializada III.I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de

Liberação, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Negócio:

1. Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
2. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
3. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
4. Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
5. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e trata-los de forma conjunta.
6. Elaborar recomendações para implementar mudanças.
7. Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.
8. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
9. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
10. Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
11. Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
12. Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
13. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
14. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
15. Implementar soluções preventivas.
16. Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
17. Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
18. Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.
19. Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

20. Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas por todas as áreas relacionadas à DTI.
21. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
22. Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, com apoio do DTI.
23. Elaborar de normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do DTI.
24. Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
25. Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
26. Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
27. Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
28. Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
29. Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
30. Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
31. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.
32. Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
33. Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
34. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
35. Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC e com a equipe gestora do DTI.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

36. Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.
37. Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC do CNJ.
38. Apoiar o DTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
39. Apoiar o DTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
40. Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
41. Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.
42. Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
43. Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
44. Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
45. Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
46. Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
47. Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
48. Definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC do CNJ
49. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
50. Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do CNJ e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.
51. Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

52. A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.

53. Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3 revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).

54. Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.

55. Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.

56. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.

57. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.

58. Implantar/otimizar e operacionalizar todas as disciplinas de ITIL v3 e/ou 4 sendo as principais – Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.

Requisitos de Disponibilidade:

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis.

2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

3. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” da CONTRATADA.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe de Apoio aos processos ITIL devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
3. Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
4. Ao menos um integrante da área deve possuir Certificação ISO 20000.
5. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification".
6. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "ITIL Intermediate – Service Offerings and Agreements".
7. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "ITIL Intermediate – Release, Control and Validation".
8. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "ITIL Intermediate – Planning, Protection and Optimization".
9. Todos os integrantes devem possuir pelo menos UMA certificação Itil Intermediate (OSA, SOA, RCV e PPO).
10. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses de atuação na área de Tecnologia da Informação.
11. Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses atuando em processos de governança de TIC.
12. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Requisitos para Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário

1. A equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento às requisições e incidentes. Deve assegurar também que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, visando estabelecer que o serviço atende uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.
2. Esta equipe tem por finalidade manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado.
3. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos.
4. É responsável por garantir que o atendimento remoto ou/ e presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.

Requisitos de Negócio:

1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
3. Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.
4. Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
5. Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
6. Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes.
7. Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
8. Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9. Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos analistas para continuidade da tratativa da solicitação.
10. Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
11. Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
12. Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.
13. Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.
14. Garantir, com o apoio dos supervisores, que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições da equipe de excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
15. Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ferramenta de requisição de serviço).
16. Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:
 17. uma requisição simples for agendada. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o solicitante;
 18. A demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;
 19. Um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;
 20. Não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário.
21. Quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente.
22. Um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da DTI pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário;
23. Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

24. Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento.
25. Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
26. Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
27. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
28. Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
29. Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
30. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial.
31. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial.
32. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
33. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE.
34. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio aos processos ITIL e as supervisões.
35. Se responsabilizar pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
36. Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
37. Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o supervisor da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
38. Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

39. Ser responsável pelo acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente (chatbot), permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.

40. Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.

41. Será responsável pelo constante aprimoramento do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) no entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):

42. Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;

43. Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;

44. Atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente;

45. Será responsável pela administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do chatbot, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.

Requisitos de Disponibilidade:

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Todos os integrantes da área devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
3. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD100: Windows 10", ou equivalente.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4. No mínimo um integrante deve possuir a certificação “MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.
5. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR).
6. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
7. Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Expert.
8. Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente da “ISO 9001:2015 Interpretação e Implantação” com no mínimo 40 horas.
9. Todos os integrantes da área devem possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
10. Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.
11. Ao menos um integrante da área deve possuir Certificação ISO 20000.
12. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos Processos ITIL

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada de Serviços de Apoio aos processos ITIL e Excelência no atendimento
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relacionadas com o Apoio aos processos ITIL e excelência no atendimento.
7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
8. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à equipe de apoio aos processos ITIL e às equipes de suporte à infraestrutura de TIC, a partir dos chamados finalizados por estas equipes no sistema de requisição de serviço.
10. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência ou os quais o CONTRATANTE definir.
11. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
12. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.
13. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
15. Receber as demandas relativas às equipes especializadas de infraestrutura de TIC e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.

Requisitos de Qualificação do Supervisor:

1. O supervisor das atividades da Equipe III deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
3. Experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses de atuação na área de Tecnologia da Informação.
4. Experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses como gerente ou supervisor de equipe de suporte à infraestrutura de TIC, com foco na implantação e gerenciamento através de processos ITIL.
5. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.
6. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7. Possuir certificação COBIT 5 Foundation.

Requisitos de Disponibilidade:

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada III deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS

Requisitos Gerais

1. A Equipe Especializada IV - Gerenciamento de Acessos é a responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.
2. A Equipe é responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.
3. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Acesso e Gestão da Base de Conhecimentos.

Requisitos para a Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos

Canais de Acesso:

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento.

Requisitos de Negócio:

1. Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do CNJ.
2. Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
3. Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4. Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela DTI, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade aos serviços de diretório LDAP e Active Directory.
5. Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de servidores/prestadores de serviços.
6. Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela SEATE ou pela área gestora dos sistemas.
7. Atuar em conjunto com as equipes as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP.
8. Acompanhar, em conjunto com a área responsável do DTI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.
9. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.
10. Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.
11. Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.
12. Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.

Requisitos de Disponibilidade:

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis nas dependências do CNJ.

Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:

1. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir experiência em qualquer ferramenta de gerência de identidade e na ferramenta de identidade que o CONTRATANTE venha implementar de no (pelo menos) 6 (seis) meses.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses na elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade.
4. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e/ou Active Directory.
5. Todos os integrantes da área devem possuir Certificação ISO 27001.
6. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas nesse contrato, por meio dos supervisores, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes
3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
5. Supervisionar o encaminhando de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
7. Atuar em conjunto com a equipe da DTI, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
9. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência ou os que o CONTRATANTE definir.
10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

14. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
15. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
18. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
19. Atuar em conjunto com os líderes técnicos e supervisores das outras equipes e área de apoio aos processos ITIL, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz do problema relacionados à sua equipe.
20. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

Requisitos de Qualificação do Supervisor:

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e Active Directory.
3. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
4. Possuir Certificação ISO 27001.

Requisitos de Disponibilidade:

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos deve estar disponível para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e será executado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.1.4. Considerando que o Período de Adaptação Operacional (PAO) é o mais crítico do contrato e que é o período onde exige a maior expertise da CONTRATADA, bem como de seus colaboradores, à CONTRATADA será dado o prazo de 10 dias corridos, após a assinatura do contrato, para a apresentação da comprovação dos requisitos de experiência profissional, de conhecimentos e de escolaridade de todos os profissionais que atuam no contrato. Já em relação às certificações, a CONTRATADA deverá comprovar o atendimento 60 dias corridos da assinatura do contrato.

1.1.5. Veja-se a orientação do Tribunal de Contas da União sobre o tema:

Acórdão 667/2005-TCU-Plenário.

“9.3.12. Defina, nos editais, os cursos superiores e técnicos requeridos, bem como a forma de comprovação da aptidão dos profissionais prestadores de serviço, visando a garantir a utilização de pessoal devidamente qualificado na execução do contrato.”

Acórdão 449/2005-TCU-Plenário.

“9.2.2. Imprecisão dos requisitos de qualificação de pessoal, pois não constam do edital indicações dos cursos superiores admitidos, ou exigidos, e das formas de avaliação da experiência na função do profissional oferecido, em desacordo com a determinação contida no item 9.3.7 do Acórdão 1094/2004 – Plenário.”

Acórdão 1.094/2004-TCU-Plenário.

“9.3.7. Defina, no edital e no contrato a ser celebrado, os requisitos relativos ao quantitativo e à qualificação do quadro de pessoal da empresa contratada que deverão ser satisfeitos por ocasião da execução do contrato.”

1.1.6. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.

1.1.7. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Certificações Oficiais, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

1.1.8. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência.

1.1.9. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.1.10. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

a. Cópia conferida com o original de certificados, certificações ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC; b. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

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

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

1.1.13. A não comprovação de atendimento dos requisitos de qualificação técnica dos profissionais, ensejará glosa de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, com tolerância máxima de 03 (três) meses, consecutivos ou não, após este período será caracterizado inexecução parcial do contrato.

1.2. Do Programa de Desenvolvimento de Competências

1.2.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

1.2.2. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.

1.2.3. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 60 (sessenta) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado anualmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.

1.2.4. Quando houver troca ou inclusão de tecnologia, produto, equipamento ou solução de TI, a CONTRATADA deverá, a pedido do CONTRATANTE, certificar a equipe especializada correspondente. Caso isso ocorra, os treinamentos necessários para a requerida certificação poderão ser incluídos no Plano de Capacitação.

1.2.5. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, 20 (vinte) horas anuais para cada integrante da de cada equipe técnica.

1.2.6. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado até seis meses após assinatura do contrato ou renovação do contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.7. O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.

1.2.8. O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

1.2.9. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

1.2.10. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor total do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.

1.2.11. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – C DO EDITAL
ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA- CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE
ISTM**

CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ISTM			
Escopo	<p>Para apoiar os serviços de Gerenciamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) ao CNJ, sem nenhum ônus ou custo adicional para sua utilização, a versão a ser implantada da ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser em sua última versão (versão atualizada). A ferramenta a ser disponibilizada deverá atender todos os requisitos descritos neste documento.</p> <p>A ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI deverá permitir a customização de todos os processos e fluxos de trabalho do órgão, permitindo ainda sua configuração e parametrização de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio do órgão.</p> <p>A implantação, parametrização e operação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverão ser realizados em conformidade com as definições pelo CNJ e de acordo com as boas práticas preconizadas pelos principais modelos de mercado, como: biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI).</p>		
EM RELAÇÃO AOS ASPECTOS GERAIS, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	Sim	Não
1.1	Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos deste documento.		
1.2	A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da Ferramenta com o ambiente operacional do CNJ. As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante.		
1.3	Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de Web Services ou Linha de Comando ou e-mail ou API.		
1.4	Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela CONTRATADA.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.5	Permitir, para todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.		
1.6	Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão 3.		
1.7	Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.		
1.8	Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.		
1.9	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da ferramenta.		
1.10	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da ferramenta, seja em inglês.		
1.11	Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.		
1.12	Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.		
1.13	Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a VPN).		
1.14	Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do atendimento, classificação do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.15	Permitir configuração e classificação de status da Solicitação através de ações de personalizações desses status de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes status: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, DEVOLVIDO, CANCELADO, RESOLVIDO e FECHADO.		
1.16	Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).		
1.17	Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.		
1.18	Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.		
1.19	Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.		
1.20	Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.		
1.21	Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.		
1.22	Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.		
1.23	Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.		
1.24	Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.		
1.25	Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.		
1.26	Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.		
1.27	Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.		
1.28	Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.		
1.29	Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da DTI e seus fornecedores aos membros de cada grupo.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.30	Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.		
1.31	Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.		
1.32	Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, email, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).		
1.33	Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.		
1.34	Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.		
1.35	Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.		
1.36	Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) através de um ponto único de contato.		
1.37	Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.		
1.38	Permitir o acesso à ferramenta de Service Desk (via Web, através de browser) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.		
1.39	Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.		
1.40	Apresentar graficamente as tarefas agendadas.		
1.41	Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.		
1.42	Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).		
1.43	Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).		
1.44	Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA) (Por exemplo, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.45	Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.		
1.46	Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.		
1.47	Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.		
1.48	Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.		
1.49	Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.		
1.50	Permitir a definição de políticas de manutenção para IC's.		
1.51	Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via e-mail e criar um registro a partir de outro).		
1.52	Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface Web.		
1.53	Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.		
1.54	Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.		
1.55	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla-escolha).		
1.56	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).		
1.57	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex: a cada 10 incidentes/requisições).		
1.58	Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.		
1.59	Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.		
1.60	Permitir a criação de alertas para SLA's, de acordo com regras pré-estabelecidas.		
1.61	Permitir o envio de um alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.62	Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.		
1.63	Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.		
1.64	Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.		
1.65	Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.		
1.66	Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, conseqüentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.		
1.67	Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.		
1.68	Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFC's (Request For Change), em um formato simplificado.		
1.69	Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.		
1.70	Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.		
1.71	Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.		
1.72	Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.		
1.73	Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLA's).		
1.74	Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA's.		
1.75	Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.		
1.76	Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.		
1.77	Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.78	Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na ferramenta de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.		
1.79	Disponibilizar ao usuário final, no autoatendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.		
1.80	Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos.		
1.81	Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.		
1.82	Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.		
1.83	Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.		
1.84	Permitir a configuração de TIMEOUT em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade do CNJ.		
1.85	Permitir a configuração de uma única ferramenta de Service Desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multicliente.		
1.86	A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e URA, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices, devendo a responsabilidade de integração ser da CONTRATADA no momento da instalação da Plataforma.		
1.87	Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de Service Desk, garantindo a qualificação técnica da licitante quanto à implantação da ferramenta, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.		
1.88	A Ferramenta para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.		

EM RELAÇÃO À AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO, A FERRAMENTA DEVE

Id	Descrição	Sim	Não
----	-----------	-----	-----



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.1	Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.		
2.2	Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.		
2.3	Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.		
2.4	Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.		
2.5	Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.		
2.6	Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.		
2.7	Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).		
2.8	Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.		
2.9	Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.		
2.10	Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.		
2.11	Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.		
2.12	Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes/usuários, conteúdo este capturado automaticamente.		
2.13	Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.		
2.14	Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts para automação de tarefas usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.		
2.15	Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).		
2.16	Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.17	Ser totalmente transparente ao uso de firewall, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes firewalls, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.		
2.18	Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.		
2.19	Garantir que as ações executadas remotamente pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.		
2.20	Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.		
2.21	Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser personalizados através de uma interface de administração, via web.		
2.22	Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.		
2.23	Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados / chamados novos ou preexistentes.		
2.24	O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, log de chat e intervenções.		
EM RELAÇÃO A FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	Sim	Não
3.1	Prover um ponto único de contato entre o usuário final do CNJ e a área de TI do CONTRATANTE;		
3.2	Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;		
3.3	Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;		
3.4	Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;		
3.5	Permitir que o próprio usuário finalize os chamados;		
3.6	Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.7	Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;		
3.8	Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;		
3.9	Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);		
3.10	Utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras preestabelecidas pelo CONTRATANTE;		
3.11	Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos;		
3.12	Permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;		
3.13	Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE, sem a necessidade de customização;		
3.14	Permitir que administradores da ferramenta definam, através de parametrização, sem necessidade de customização (através de programação), quais são os campos necessários dos incidentes ou requisições de serviços a serem preenchidos e que serão encaminhados pelos usuários finais da TI.		

EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO, A FERRAMENTA DEVE:

Id	Descrição	Sim	Não
4.1	Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.		
4.2	Permitir categorizar e priorizar requisições.		
4.3	Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.		
4.4	Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o CONSELHO.		
4.5	Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.		
4.6	Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.7	Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.		
4.8	Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma Web, a ser implementado pela CONTRATADA.		
4.9	Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.		
4.10	Permitir que sejam anexados documentos à requisição.		
4.11	Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.		
4.12	Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda aos requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).		
4.13	Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso do Conselho.		
4.14	Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o PRO da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDB.		
4.15	Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.		
4.16	A Ferramenta Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios: 4.16.1 Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Departamento / Setor); 4.16.2 Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição; 4.16.3 Volume mensal de requisições por tipo de serviço; 4.16.4 Índice de requisições atendidas no Prazo; 4.16.5 Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior; 4.16.6 Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por setor.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	Sim	Não
5.1	Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.		
5.2	Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.3	Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.		
5.4	Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.		
5.5	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.		
5.6	Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).		
5.7	Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.		
5.8	Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.		
5.9	Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.		
5.10	Permitir a reabertura de Solicitações.		
5.11	Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).		
5.12	Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.		
5.13	Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.		
5.14	Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.		
5.15	Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos (templates).		
5.16	Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.		
5.17	Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).		
5.18	Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.		
5.19	Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário VIP, Deficiente visual.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.20	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
5.21	Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
5.22	Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).		
5.23	<p>Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none">6.23.1. Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.6.23.2. Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.6.23.3. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.6.23.4. Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.6.23.5. Índice de reabertura de incidentes.6.23.6. Índice de incidentes escalonados indevidamente.6.23.7. Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento.6.23.8. Índice de evolução do prazo médio de atendimento.6.23.9. Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.6.23.10. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).6.23.11. Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.6.23.12. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.6.23.13. Relatório de volume de atendimentos realizados.6.23.14. Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.6.23.15. Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	6.23.16. Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados). 6.23.17. Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	Sim	Não
6.1	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.		
6.2	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.		
6.3	Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.		
6.4	Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.		
6.5	Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes proativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
6.6	Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.		
6.7	Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).		
6.8	Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.		
6.9	Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.		
6.10	Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.		
6.11	Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.		
6.12	Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (templates).		
6.13	Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.		
6.14	Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

6.15	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve		
	seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
6.16	Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
6.17	Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, informar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).		
6.18	Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas: 6.18.1. Índice de problemas encerrados dentro do prazo. 6.18.2. Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas. 6.18.3. Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador. 6.18.4. Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador. 6.18.5. Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.		

EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO, A FERRAMENTA DEVE

Id	Descrição	Sim	Não
7.1	Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.		
7.2	Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.		
7.3	Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.		
7.4	Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7.5	Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.		
7.6	Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas.		
7.7	Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.		
7.8	Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.		
7.9	Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.		
7.10	Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.		
7.11	Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.		
7.12	Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.		
7.13	Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.		
7.14	A ferramenta deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.		
7.15	Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.		
7.16	Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.		
7.17	Permitir a criação de fluxo de aprovação ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas e aprovadas pelo time responsável		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7.18	Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.		
7.19	Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.		
7.20	Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.		
7.21	Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.		
7.22	Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).		
7.23	Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).		
7.24	Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.		
7.25	Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.		
7.26	Permitir que ao realizar uma busca dos documentos, que a ferramenta apresente automaticamente os documentos mais importantes relacionados ao assunto na interface dos usuários finais.		
7.27	Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.		
7.28	Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios: 7.28.1. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado). 7.28.2. Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação). 7.28.3. Ranking de acessos (por tipo de informação). 7.28.4. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	Sim	Não
8.1	Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.		
8.2	Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

8.3	Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.		
8.4	Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.		
8.5	Emitir alerta automático (e-mail), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites pré-estabelecidos.		
8.6	Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.		
8.7	Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.		
8.8	Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, chamados, incidentes, problemas e mudanças.		
8.9	Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.		
8.10	Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.		
8.11	Possuir a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.		
8.12	Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.		
8.13	Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
8.14	Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.		
8.15	Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

8.16	Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - Operational Level Agreement).		
8.17	Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	Sim	Não
9.1	Permitir o registro e a classificação das mudanças.		
9.2	Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.		
9.3	Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.		
9.4	Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o CMDB retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.		
9.5	Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).		
9.6	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.		
9.7	Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.		
9.8	Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.		
9.9	Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.		
9.10	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.		
9.11	Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.		
9.12	Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.		
9.13	Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.		
9.14	Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.		
9.15	Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.		
9.16	Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.		
9.17	Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9.18	Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.		
9.19	Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.		
9.20	Prover um painel de controle automático (“dashboard”) possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.		
9.21	Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.		
9.22	Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.		
9.23	Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.		
9.24	Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.		
9.25	Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.		
9.26	Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.		
9.27	Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.		
9.28	Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.		
9.29	Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).		
9.30	Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.		
9.31	Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.		
9.32	Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.		
9.33	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9.34	Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
9.35	Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios: 9.35.1. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas. 9.35.2. Índice de atualização dos IC's. 9.35.3. Índice de liberações realizadas dentro do prazo. 9.35.4. Índice de solicitações de mudança implementadas. 9.35.5. Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos. 9.35.6. Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças. 9.35.7. Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas. 9.35.8. Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações. 9.35.9. Relatório de quantidade de liberações realizadas. 9.35.10. Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade. 9.35.11. Relatório de distribuições de liberação por tipo.		
	9.35.12. Relatório de crescimento da demanda. 9.35.13. Relatório de liberações por fornecedor. 9.35.14. Relatório de desempenho das liberações por fornecedor. 9.35.15. Relatório de indicadores de desempenho.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	SIM	NÃO
10.1	Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição;		
10.2	Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.3	Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias;		
10.4	Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;		
10.5	Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;		
10.6	Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.;		
10.7	Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;		
10.8	Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;		
10.9	Permitir o versionamento de pacotes de Liberação;		
10.10	Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;		
10.11	Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDB para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração;		
10.12	Permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;		
10.13	Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.		

EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E REPOSITÓRIO DE DADOS DE CONFIGURAÇÃO (CMDB), A PLATAFORMA DEVE:

Id	Descrição	Sim	Não
11.1	Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.		
11.2	Possibilitar, através da identificação de um determinado IC, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).		
11.3	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).		
11.4	Atualizar e manter os IC's no CMDB.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11.5	Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.		
11.6	Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.		
11.7	Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.		
11.8	Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.		
11.9	Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.		
11.10	Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.		
11.11	Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.		
11.12	Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do CMDB.		
11.13	Permitir a representação como IC's de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.		
11.14	Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.		
11.15	Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.		
11.16	Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.		
11.17	Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.		
11.18	Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.		
11.19	Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).		
11.20	Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.		
11.21	Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11.22	Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.		
11.23	Possuir um mecanismo para popular manualmente os IC's no CMDB.		
11.24	Permitir o armazenamento dos dados manipulados no CMDB.		
11.25	Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.		
11.26	Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.		
11.27	Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico.		
11.28	Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.		
11.29	Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.		
11.30	Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.		
11.31	Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos IC's, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.		
11.32	Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.		
11.33	Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.		
11.34	Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.		
11.35	Permitir a associação dos IC's aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas (Underpinning Contracts - UC). Estabelecendo quais IC's são suportados por um determinado serviço externo.		
11.36	Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.		
11.37	Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração(Snapshot) autorizados pelo CMDB versus a linha base (Snapshot) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário (Discovery).		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11.38	Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de IC's, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos IC's na interface gráfica.		
11.39	Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDB, possibilitando ao analista de CMDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDB.		
11.40	Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.		
11.41	Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.		
11.42	Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.		
11.43	Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.		
11.44	Disponer de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos IC's serão levados em consideração no momento da análise de impacto.		
11.45	Possuir descobrimento (Discovery) de servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOs, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008) com ou sem agente (SSH).		
11.46	Possuir descobrimento (Discovery) de aplicações de mercado (ex: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros) com ou sem agente (SSH).		
11.47	Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores.		
11.48	Permitir o descobrimento (Discovery) de ambiente em cluster ou virtualizado.		
11.49	Deteção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.		
11.50	Permitir criar baselines de Configuração.		
11.51	Permitir criar Padrões de Configuração.		
11.52	Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.		
11.53	Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.		
11.54	Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.		
11.55	Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11.56	Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).		
11.57	Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).		
11.58	Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).		
11.59	Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.		
11.60	Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.		
11.61	Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.		
11.62	Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.		
11.63	Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.		
11.64	Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.		
11.65	Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.		
11.66	Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.		
11.67	Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.		
11.68	Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).		
11.69	Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.		
11.70	Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.		
11.71	Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.		
11.72	Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.		
11.73	Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.		
11.74	Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11.75	Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	Sim	Não
12.1	Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;		
12.2	Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da ferramenta pelos administradores da ferramenta;		
12.3	Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários;		
12.4	Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;		
12.5	Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;		
12.6	Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	Sim	Não
13.1	<p>Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho, notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:</p> <p>13.1.1. Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.</p> <p>13.1.2. Ser capaz de designar "scan points" dentro de cada sub-rede do console. Este "scan point" deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.</p> <p>13.1.3. Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, notebook's e servidores conectados à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP e endereço MAC.</p> <p>13.1.4. Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.</p> <p>13.1.5. Permitir que o administrador configure e agende os scan's.</p> <p>13.1.6. A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.</p>		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

13.2	<p>Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:</p> <p>13.2.1. Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.</p> <p>13.2.2. Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.</p> <p>13.2.3. Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">13.2.3.1. Informações do BIOS;13.2.3.2. Velocidade e tipo de CPU;13.2.3.3. Espaço em disco rígido;13.2.3.4. Quantidade de memória disponível;13.2.3.5. Nome do computador;13.2.3.6. Modelo de computador;13.2.3.7. Endereço IP;13.2.3.8. Sistema operacional;13.2.3.9. Periféricos conectados; <p>13.2.4. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.</p> <p>13.2.5. Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.</p> <p>13.2.6. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.</p> <p>13.2.7. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.</p> <p>13.2.8. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.</p>		
13.3	<p>Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.</p>		
13.4	<p>Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:</p> <p>13.4.1. A ferramenta deve permitir indicar o máximo de banda permitido.</p>		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	<p>13.4.2. A ferramenta deve suportar estações de trabalho, notebooks ou servidores conectados via rede corporativa (LAN) e VPN para os equipamentos que estejam dentro do range de IP's da rede do CNJ.</p> <p>13.4.3. A ferramenta deve suportar inventário em ambientes multiplataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).</p> <p>13.4.4. A ferramenta deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.</p> <p>13.4.5. A ferramenta deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como 3DES ou AES;</p>		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	SIM	Não
14.1	Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário (Discovery), Distribuição de Software e Conexão Remota.		
14.2	Possuir mecanismo de inventário para plataformas Windows e Linux.		
14.3	Possuir mecanismo de "discovery" que permite identificar os equipamentos (estações de trabalho e notebooks) conectados à rede e que não possuem os plug-ins de agente da ferramenta (inventário, controle remoto e distribuição de softwares) instalados.		
14.4	Possibilitar a instalação de agentes via GPO, Logon Script ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.		
14.5	Permitir criação de grupos estáticos e/ou dinâmicos de equipamentos gerenciados, sendo que os grupos dinâmicos serão baseados em resultados de pesquisas previamente definidas e seu conteúdo mantido de forma automática (inclusão e exclusão de equipamentos participantes do grupo) - e os grupos estáticos terão seu conteúdo mantido manualmente pelo administrador da ferramenta.		
14.6	Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da ferramenta (manager e agentes), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes.		
14.7	A distribuição de políticas de configuração pode ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes.		
14.8	Possuir a capacidade de, a partir de regra criada (política de gerenciamento baseada em informações inventariadas), executar abertura de chamados/incidentes/requisições de forma automática.		
14.9	Executar o inventário de softwares a partir de lista de conhecimento atualizada periodicamente e de forma automática, provendo mecanismo de "assinatura" de		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	softwares localizada nos agentes para otimização da coleta de informações e diminuição da carga de processamento nos componentes “managers” da Ferramenta.		
14.10	Executar o inventário de softwares a partir de lista de softwares cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.		
14.11	Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário).		
14.12	Adicionalmente, através do mecanismo de políticas de gerenciamento, deverá ser possível automatizar a execução de ações quando da detecção de uma violação de política, sendo possível enviar e-mail, executar um job na estação de trabalho que violou a política, enviar traps SNMP, alertar na console de administração do produto e incluir o equipamento em um determinado grupo.		
14.13	Similar à violação de políticas de gerenciamento de inventário, também deverá ser possível tomar ações pré-definidas pelo administrador quando um determinado equipamento não mais violar a regra estabelecida.		
14.14	Disponibilizar WebServices.		
14.15	Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).		
14.16	Suportar plataformas de virtualização VMWARE.		
14.17	Prover suporte a capacidade de execução de comandos de “power up” e “power down” remotos em estações de trabalho.		
14.18	Prover funcionalidades de Discovery e Inventário.		
14.19	Possuir agentes que suportem execuções em plataformas Windows 8.1, Windows 10, MacOS e Linux.		
14.20	Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa-mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).		
14.21	Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).		
14.22	Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

14.23	Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo		
	fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.		
14.24	Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.		
14.25	Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs, ícones presentes na barra iniciar e/ou no desktop.		
14.26	Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações.		
14.27	Permitir a categorização dos softwares.		
14.28	Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado.		
14.29	Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da ferramenta para posterior uso em análises do ambiente.		
14.30	Possibilitar definir o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, bloquear automaticamente qualquer requisição de instalação daquele software por parte do usuário.		
14.31	Permitir coleta de dados WBEM (via WMI – Windows Management Instrumentation).		
14.32	Possibilitar execução de scripts diversos (BAT, shell, etc..) nas estações inventariadas via agente de inventário, independente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução.		
14.33	Permitir definição de agendamentos para a execução dos scripts nas estações inventariadas.		
14.34	Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.		
14.35	Possibilitar a utilização de Queries (pesquisas) na geração de relatórios, permitindo assim que os dados de determinado relatório sejam pertinentes somente ao grupo de equipamentos que atender ao critério definido na pesquisa.		
14.36	Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos PDF, HTML e CSV.		
14.37	Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (hardware, software, etc).		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

14.38	Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.		
14.39	Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE DISTRIBUIÇÃO DE SOFTWARES, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	SIM	Não
15.1	Permitir a criação de política de reinstalação automática dos aplicativos previamente instalados pela ferramenta, após uma nova instalação do agente em máquina existente no ambiente que passou por processo de recuperação (por exemplo, após um crash em disco).		
15.2	Possibilitar agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.		
15.3	Possuir mecanismo próprio para empacotamento de softwares (Packager).		
15.4	Oferecer instalação baseada em políticas e gerenciar a distribuição de software por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle.		
15.5	Permitir implementação e migração para os sistemas Windows usando controle centralizado e automação para simplificar lançamentos a novas estações de trabalho, notebooks e servidores por toda a rede.		
15.6	Fornecer capacidade para a entrega de correções para diferentes sistemas operacionais e aplicações para estações de trabalho, notebooks ou servidores, diminuindo o tempo de implementação destas correções e atualizações sem a perda da funcionalidade destes ativos (excetuando-se aqui necessidades específicas das correções aplicadas, tais como, por exemplo, o processo de reinicialização obrigatória do equipamento após a aplicação da correção), mesmo sobre banda estreita ou redes globalmente distribuídas.		
15.7	Oferecer suporte e controle de desktops, notebooks e servidores por todo o ambiente distribuído a partir de uma localização central com gerenciamento e soluções dos problemas de sistemas para simplificar as funções de TI e reduzir o volume de trabalho do suporte técnico.		
15.8	Permitir acompanhamento com status de conclusão da distribuição de software. Podendo iniciar sob demanda um pacote inteiro ou individualmente		
15.9	Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) dos sistemas operacionais Windows 8.1 e Windows 10, ao menos nos idiomas Inglês e Português (Brasil).		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

15.10	Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) das aplicações Adobe Reader, Adobe Acrobat (edições Professional e Standard), Adobe Flash Player, Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2019, Microsoft .NET, Microsoft SQL Server 2005 e 2008 (32 e 64bit), Mozilla Firefox Browser, Google Chrome, Sun JRE, VMWare Server, Workstation e Player.		
15.11	Prover componente de arquitetura que permite a transferência de pacotes de software para um servidor pré-determinado em sites remotos (através da WAN) e então, a partir deste servidor, executar a distribuição do referido pacote de software para as demais estações deste site remoto.		
15.12	Possibilitar a distribuição de um pacote de software para um grupo de estações a partir de informações de inventário (usando estas informações como pré-requisitos), tais como: quantidade de memória, espaço em disco, software instalado ou não instalado, etc.		
15.13	Oferecer suporte aos formatos de empacotamento Microsoft MSI (Windows) e RPM (Linux).		
15.14	Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa – bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos.		
15.15	Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de software.		
15.16	Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE CONTROLE REMOTO, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	SIM	NÃO
16.1	Permitir controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.		
16.2	Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.		
16.3	Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.		
16.4	Permitir visualização de uma sessão gravada.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

16.5	Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.		
16.6	Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.		
16.7	Permitir transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.		
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATUALIZAÇÕES (PATCHES), A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	SIM	Não
17.1	Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.		
17.2	Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.		
17.3	Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.		
17.4	Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.		
17.5	Permitir implementar uma fase formal de testes de patches, a partir de distribuição destes para estações de trabalho de testes, possibilitando assim a verificação do impacto da aplicação de um patch antes de distribuí-lo para todo o ambiente de produção.		
17.6	Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos patches.		
17.7	Prover serviço de pesquisas online sobre patches, monitorando a disponibilidade, coletando as informações disponíveis, validando e identificando as dependências relativas aos patches.		
17.8	Prover sistema de relatórios do tipo "web-based" (acessível via Web Browser), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.		
17.9	A arquitetura da ferramenta deve ser escalável, possibilitando suporte a um volume de PC's superior a 15.000 (quinze mil) equipamentos.		
17.10	Permitir gerenciamento centralizado de todo o parque de PC's a partir de uma única console.		
17.11	Permitir gestão de tarefas programadas/agendadas para os PC's a partir da console central de gerenciamento.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – D DO EDITAL
ANEXO D - DO TERMO DE REFERÊNCIA CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE
ASSISTENTE VIRTUAL**

CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)			
Escopo	A CONTRATADA deverá implantar, sem nenhum ônus ou custo adicional para sua utilização , ferramenta de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurada, treinada, mantida atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pelo CNJ, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM.		
REQUISITOS DO ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT).			
REQUISITOS DE NEGÓCIO			
Id	Descrição	Sim	Não
1.	Criação e implementação de um Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, devendo ser integrado a ferramenta de ITSM, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários.		
2.	A ferramenta pretendida deverá estar disponível no portal de atendimento ao usuário ou quaisquer outros websites disponibilizados pelo CNJ, bem como integrada à ferramenta de ITSM, a partir dos quais os usuários poderão interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação.		
3.	Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, Telegram ou Microsoft Teams.		
4.	Deverá ser capaz de identificar o usuário do CNJ e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e ferramenta da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as bases de usuários do CNJ (LDAP e AD) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.	Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.		
6.	Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.		
7.	Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.		
8.	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.		
9.	Deverá conter o recurso de “auto navegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.		
10.	Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.		
11.	Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.		
12.	Deverá, ainda, ser possível o treinamento da ferramenta para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da ferramenta.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

13.	A ferramenta deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva): atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes; atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;		
	atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.		
14.	Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da contratada.		
15.	A ferramenta deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.		
16.	A ferramenta deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.		
17.	Quando o atendimento for transferido para um humano, a ferramenta deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.		
18.	A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.		
19.	Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da CONTRATADA.		
20.	O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

21.	Deve buscar compreender o quanto antes a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TIC deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento. O tempo limite para compreensão compreender a intenção do usuário deverá ser definido no momento da elaboração fluxo de atendimento.		
22.	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina. Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.		
23.	Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.		
24.	Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.		
25.	Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando: A avaliação do desempenho da ferramenta, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente; A realização de auditoria de utilização da ferramenta através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários		
26.	Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total.		

REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

Id	Descrição	Sim	Não
1.	A interface da ferramenta deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.		
2.	Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.		
3.	A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.		
4.	Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.	Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).		
6.	Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.		
7.	Deve ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos mil (1.000) usuários.		
8.	Deverá ser possível realizar o backup das informações da ferramenta sem a necessidade de interrupção dos serviços.		
9.	A ferramenta deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a ferramenta no modelo SaaS - Software as a Service.		
10.	A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.		
11.	Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.		
12.	Os componentes ou módulos da ferramenta que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e/ou com sistemas do CNJ deverão ser passíveis de configuração com as soluções de balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura do CONTRATANTE.		
13.	A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.		
14.	A ferramenta deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo determinado.		
15.	A ferramenta deve prover ao usuário mecanismos capazes de: a. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta; b. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv; c. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema; d. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias. e. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas do CNJ.		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	f. A ferramenta deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.		
REQUISITOS DE SERVIÇO			
Id	Descrição	SIM	NÃO
1.	O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.		
2.	O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e		
	respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia” não deve gerar chamados.		
3.	Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir: Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”; Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta; Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares; Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);		
4.	O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do PAO, sem quaisquer ônus ao CNJ. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao CNJ, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do CNJ		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – E DO EDITAL
ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA- INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O
DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE**

1.1.1. O suporte técnico aos usuários se dará nas modalidades remota e presencial. A modalidade remota será dividida em atendimento aos usuários internos e atendimento aos usuários externos sendo que esta modalidade é de abrangência nacional e será executada nas dependências da CONTRATADA, e a modalidade presencial somente nas unidades relacionadas pelo CONTRATANTE em Brasília/DF. O atendimento às demandas de TI será estruturado na forma de central de serviços.

1.1.2. O volume de chamados de suporte ou incidentes, mensal, coletados no sistema de registro do CNJ, considerando os meses de janeiro a dezembro de 2019 e janeiro a dezembro de 2020, está demonstrado nas tabelas a seguir:

Atendimento Remoto aos Usuários Externos	
Meses	Total de Chamados
jan/2019	4406
fev/2019	4685
mar/2019	3592
abr/2019	4289
mai/2019	4922
jun/2019	3915
jul/2019	5614
ago/2019	5746
set/2019	6115
out/2019	5543
nov/2019	4729
dez/2019	3203
jan/2020	5899
fev/2020	5397
mar/2020	3944
abr/2020	2725
mai/2020	2996
jun/2020	3907
jul/2020	6259



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ago/2020	3950
set/2020	10635
out/2020	6649
nov/2020	4786
dez/2020	3741

Tabela 1

Atendimento Remoto aos Usuários Internos	
Meses	Total de Chamados
jan/2019	1265
fev/2019	2333
mar/2019	2597
abr/2019	2521
mai/2019	2046
jun/2019	1645
jul/2019	1471
ago/2019	1850
set/2019	1854
out/2019	1893
nov/2019	1730
dez/2019	1279
jan/2020	1618
fev/2020	1405
mar/2020	1808
abr/2020	702
mai/2020	743
jun/2020	931
jul/2020	922
ago/2020	879
set/2020	1212
out/2020	1459



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

nov/2020	1211
dez/2020	668

Tabela 2

Atendimento Presencial	
Meses	Total de Chamados
jan/2019	354
fev/2019	628
mar/2019	704
abr/2019	656
mai/2019	558
jun/2019	397
jul/2019	329
ago/2019	457
set/2019	407
out/2019	414
nov/2019	641
dez/2019	509
jan/2020	627
fev/2020	491
mar/2020	720
abr/2020	289
mai/2020	365
jun/2020	384
jul/2020	375
ago/2020	465
set/2020	532
out/2020	508
nov/2020	411
dez/2020	320

Tabela 3



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Equipe de Gestão de Mudança	
Meses	Total de Chamados
fev/2019	4
mar/2019	9
abr/2019	19
mai/2019	9
jun/2019	13
jul/2019	60
ago/2019	167
set/2019	147
out/2019	182
nov/2019	155
dez/2019	152
jan/2020	152
fev/2020	145
mar/2020	148
abr/2020	97
mai/2020	85
jun/2020	97
jul/2020	57
ago/2020	111
set/2020	78
out/2020	62
nov/2020	52
dez/2020	51

Tabela 4

1.1.3. As ferramentas de gerenciamento de requisições de serviços de TI atualmente utilizadas pelo DTI são o OTRS – Open Source Ticket Request System (baseada em software livre), o Jira para área de desenvolvimento e o Zabbix para o monitoramento de ativos.

1.1.4. O parque atual de equipamentos nos órgãos centrais, todos os sítios na cidade de Brasília/DF, compreende atualmente um total aproximado de 990 estações de trabalho, 121 notebooks e 62 impressoras de rede. O parque atual de equipamentos de infraestrutura de TI está detalhado a seguir.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.1.5. O CNJ está em processo de aquisição de mais 100 notebook e 250 computadores desktop para substituir modelos obsoletos e acrescentar outros em áreas que tiveram aumento de funcionários.

Parque Atual de Equipamentos de Infraestrutura de TI e Licenças de Software

Itens no parque de Hardware e Software	Contagem
ACCESS POINT	51
ADAPTADOR DE TELEFONE E FAX	7
APPLIANCE .	8
CAMERA WEBCAM	104
CASE .	1
CONECTOR OPTICO	42
ESTABILIZADOR DE IMAGEM	1
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM	49
ESTABILIZADOR TIPO NOBREAK	2
GATEWAY .	3
GAVETA SAS	2
GAVETA SSD	2
GRAVADORA DE VIDEOCONFERENCIA	1
GRUPO GERADOR A DIESEL	2
HD - DISCO RIGIDO EXTERNO	9
HD - DISCO RIGIDO INTERNO	41
IMPRESSORA DE CRACHÁ	1
IMPRESSORA DE TRANSFERENCIA TERMICA	4
IMPRESSORA JATO DE TINTA	1
IMPRESSORA LASER	57
LEITOR BIOMETRICO DIGITAL	3
LEITORA DE CARTÃO DE MEMORIA	2
LEITORA PORTATIL DE CODIGO DE BARRAS	13
LICENCA ATLISSIAN JIRA SOFTWARE SERVER PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUTURE SERVER DATACENTER SA 2016	8
LICENÇA DE SOFTWARE 48 PORTAS DE STORAGE PARA SWITCH	2
LICENÇA DE SOFTWARE CISSTEDCCCORE ALNG SA MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 9GS-00135	144



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUCTURE SVR STE DATACTR, PART-NUMBER: FUD-0001	8
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUCTURE SERVER DATACENTER LICENÇA E SA 2016	8
LICENÇA DE SOFTWARE DE USO DEFINITIVO DO MÓDULO ORÇAMENTO DE OBRAS DO SOFTWARE VOLARE	1
LICENÇA DE SOFTWARE DESKTOP ENTERPRISE W MDOP, PART- NUMBER. M7D-00005	700
LICENÇA DE SOFTWARE ECALBRIDGEO365FROMSA ALNG SUBS VL MVL PERUSR PART NUMBER: AAA-12434	820
LICENÇA DE SOFTWARE ELETRONICA - DICIONÁRIO AURÉLIO XXI	1
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE LICENÇA E SA 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE LICENÇA SA 2016	4
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE, PART-NUMBER: 395-02412	4
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHGSVRENT ALNG SA MVL PART NUMBER: 395-02504	2
LICENÇA DE SOFTWARE EXTENSIS SUITCASE FUSION 2016	5
LICENÇA DE SOFTWARE FIRMWARE AUDIOCODEC MEDIANT 2000 VERSÃO 6.60A.347.002	2
LICENÇA DE SOFTWARE GRAVAÇÕES SIMULTÂNEAS	40
LICENÇA DE SOFTWARE HP FORTIFY ULTIMATO EDITION 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE MODULO DE GERACAO DE ENVIO AUTOMATICO DE RELATORIO EM FORMATO DE PDF 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE O365E1 SHRDSVR ALNG SUBS VL MVL PERUSR PART NUMBER T6A-00024	820
LICENÇA DE SOFTWARE OFFICE PROFESSIONAL PLUS LICENÇA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - AGENT 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - MANAGER DESKTOP 2015	8
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - USER 2015	23
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - WEB COLLABORATION 2015	5
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER V9R1.0.201	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape HICORDER - AMPLIAÇÃO DE CANAIS DE GRAVAÇÃO 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape HICORDER - AMPLIAÇÃO DE INTERFACE USUÁRIOS 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape VOICE V9R1.19.2	1
LICENÇA DE SOFTWARE ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION 11G	16
LICENÇA DE SOFTWARE PARA SISTEMA DE GERENCIAMENTO SERVER	1
LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOLUÇÃO DE SEGURANÇA CONTRA AMEACAS AVANÇADAS PARA ENDPOINT	1150
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE SOFTWARE COM USUÁRIO IDENTIFICADO, COM PERMISSÃO DE CRIAÇÃO OU VISUALIZAÇÃO DE NÚMERO ILIMITADO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	12
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE DO TIPO SERVIDOR DE APLICAÇÕES, COM CAPACIDADE DE GERENCIAMENTO DE AMBIENTE E CARGAS, BEM COMO DE DISTRIBUIÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	2
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE DO TIPO SERVIDOR PARA ÁREA DE TESTES E HOMOLOGAÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE, DO TIPO SERVIDOR DE AMBIENTE DE PRODUÇÃO, PARA PUBLICAÇÃO E VISUALIZAÇÃO DE UMA APLICAÇÃO DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL EM AMBIENTE INTERNET DE PELO MENOS UM PAINEL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA NÚMERO	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE, DO TIPO SERVIDOR EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO, PARA AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS DE DISTRIBUIÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA GERENCIAL, EM AMBIENTE CLUSTER DE SERVIDORES, BEM COMO DISTRIBUIÇÃO AUTOMATIZADA	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA, COM USUÁRIO IDENTIFICADO, COM PERMISSÃO DE ACESSO A VISUALIZAÇÃO (CONSULTA) A PELO MENOS UMA APLICAÇÃO DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	87
LICENÇA DE SOFTWARE POWERDESIGNER, VERSÃO 16.5 FLUTUANTE	4
LICENÇA DE SOFTWARE POWERDESIGNER, VERSÃO 16.5 NOMINADA	6
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT PROFESSIONAL, PART-NUMBER: H30-00237	5



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT SERVER CAL, PART-NUMBER: H21-00595	5
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT SERVER, PART-NUMBER: H22-00479	1
LICENCA DE SOFTWARE QLIK ANALYTICS PLATFORM - QAP EXTERNAL ED 8	1
LICENCA DE SOFTWARE QLIK SENSE ENTERPRISE PERPETUAL ANALYZER USER	45
LICENCA DE SOFTWARE QLIK SENSE ENTERPRISE PERPETUAL PROFESSIONAL USER	12
LICENÇA DE SOFTWARE SHAREPOINT SERVER, PART-NUMBER: H04-00232	1
LICENCA DE SOFTWARE SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS	1
LICENÇA DE SOFTWARE SQL SERVER ENTERPRISE CORE SA 2016	2
LICENÇA DE SOFTWARE SQL SERVER ENTERPRISE, PART-NUMBER: 7JQ-00341	2
LICENÇA DE SOFTWARE SQLSVRENTCORE ALNG SA MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 7JQ-00343	2
LICENÇA DE SOFTWARE STUDIO PRO W/MSDN, PART-NUMBER: 77D-00110	1
LICENÇA DE SOFTWARE SYMANTEC / VERITAS NETBACKUP PLATAFORM BASE COMPLETE EDITION 7	30
LICENÇA DE SOFTWARE VISIO PROFESSIONAL SA 2016	10
LICENÇA DE SOFTWARE VISIO PROFESSIONAL, PRT-NUMBER: D87-01057	10
LICENÇA DE SOFTWARE VISIOPRO ALNG SA MVL PART NUMBER: D87-01159	10
LICENCA DE SOFTWARE VMWARE NSX ENTERPRISE PLUS	32
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VCENTER STANDARD	2
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VCLLOUD SUITE ENTERPRISE	32
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VSPHERE 5 ENTERPRISE PLUS	32
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE CAL POR DISPOSITIVO LICENÇA E SA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE CAL POR DISPOSITIVO SA 2016	700
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE COM MDOP LICENÇA E SA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE COM MDOP SA 2016	700
LICENÇA DE SOFTWARE WINE3PERDVC ALNG SA MVL PART NUMBER: KV3-00368	820
LICENÇA DE SOFTWARE WINSVRSTDCORE ALNG LICSA PK MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 9EM-00562	36



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LICENCA DO PLUG-IN GIT INTEGRATION FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENCA DO PLUG-IN JEDITOR - RICH TEXT EDITOR FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENCA DO PLUG-IN OPENID	1
LICENCA DO PLUG-IN OTRS INTEGRATION FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENCA DO PLUG-IN SLACK CONNECTOR FOR JIRA SERVER PARA 2000 USUARIOS	1
LICENCA PORTFOLIO FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
MALETA PARA NOTEBOOK	80
MEMORIA PARA MICROCOMPUTADOR	15
MICROCOMPUTADOR DESKTOP	990
MICROCOMPUTADOR NOTEBOOK	25
MICROCOMPUTADOR ULTRABOOK	96
MICROFONE	32
MINIIMPRESSORA TERMICA	4
MODULO DE EXPANSAO DE PORTAS PARA SWITCH	6
MODULO DE INTERFACE	6
MODULO EXTENSOR DE TECLAS	152
MONITOR DE AUDIO	1
MONITOR DE LCD	1
MONITOR DE VIDEO POLICROMATICO.	1952
PROJETOR MULTIMIDIA	1
PROJETOR TIPO DATA SHOW	1
RACK PARA SERVIDOR DE REDE	6
SCANNER DE MESA	31
SCANNER DE PRODUCAO	12
SCANNER PORTATIL	135
SUPORTE PARA TV LCD DE 52	2
TECLADO PARA MICRO/TERMINAL COMPUTADOR	963
TECLADO SEM FIO	21
TELEVISOR DE LED 24 POLEGADAS	4
TELEVISOR DE LED 55 POLEGADAS	19
TELEVISOR LCD	22
TELEVISOR LED	9

Tabela 5



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CATÁLOGO DE SERVIÇO DE USUÁRIO (CATÁLOGO DE SERVIÇO DE NEGÓCIO)

SERVIÇOS	ATIVIDADES
Apoio Técnico	Apoio a evento
Correio Eletrônico - E-mail	Alterar conta ou grupo de e-mail
	Alterar listas de distribuição
	Configurar conta de e-mail
	Criar conta ou grupo de e-mail
	Criar listas de distribuição
	Desabilitar conta ou grupo de e-mail
	Diagnosticar erros/falhas no e-mail
	Remover conta ou grupo de e-mail
	Remover listas de distribuição
Estação de trabalho	Desligamento de equipamento
	Devolução de equipamento
	Diagnosticar erros/falhas em equipamento
	Fornecer equipamentos de TI
	Instalação de equipamento
	Mudança de local
	Restauração de arquivos
Internet	Bloqueio de sites
	Desbloqueio de sites
	Inclusão em grupos de acesso à internet
	Remoção em grupos de acesso à internet
Mensagem Instantânea	Incluir usuário em grupo de contatos
	Remover usuário de grupo de contatos
Rede	Bloqueio de usuário
	Conceder acesso a pasta de rede
	Criação de usuário
	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
	Habilitar ponto de rede
	Renovação/recuperação de senha
	Revogar acesso a pasta de rede



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Serviços de Rede Wifi	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
Sistemas e Programas	Concessão de acesso
	Configuração de programa ou sistema
	Desinstalação de programa ou sistema
	Diagnosticar erros/falhas em sistemas
	Instalação de programa ou sistema
	Remoção de acesso
	Solicitar melhoria
	Solicitar orientação
	Solicitar certificado digital
Telefonia	Alterar configurações de ramais
	Diagnosticar erros/falhas em serviços de telefonia
	Instalar novos ramais
	Mudança de local de ramal
Videoconferência	Criação de sala de videoconferência

Tabela 6

QUANTITATIVO DE USUÁRIOS CADASTRADOS NA REDE DO CNJ

Usuários de sistema ou inativos	263
Usuários ativos	1326

Tabela 7



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – F DO EDITAL
ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO
DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O Conselho Nacional de Justiça, sediado em SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), em Brasília – Distrito Federal, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Ihe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n.

11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

_____, _____ de _____ de 20____

<ASSINATURA DO CONTRATANTE> - Nome/Matricula

<ASSINATURA DA CONTRATADA> - nome/identificação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – G DO EDITAL
ANEXO G DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

OS Nº	Data da Emissão	Hora da Emissão	Nº do Contrato
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:			
CNPJ/MF:			
Telefone: ()		Contato:	
INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE			
Contratante: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			
Endereço: SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede)			
CNPJ n.º 07.421.906/0001-29			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) do Conselho Nacional de Justiça, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO			
PRAZO DE EXECUÇÃO:			
LOCAL DE EXECUÇÃO			
Valor dos Serviços: R\$ _____ Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA			
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo Departamento de Polícia Federal definidas no CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.			
_____			Assinatura
AUTORIZAÇÃO PELO CONTRATANTE			



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.

Brasília, ____ de ____ de ____.

Assinatura

Matrícula:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – H DO EDITAL
ANEXO H DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE
SERVIÇOS**

[DATA]		
Relatório Gerencial dos Serviços de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ		
Nome do Gestor		
Nome do Preposto		
Mês de Referência		
1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido		
Item	Índice Obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados
3. Erros operacionais
4. Sugestões de melhorias para o próximo período
5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – I DO EDITAL
ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO
PROVISÓRIO/DEFINITIVO**

OS Nº	Data da Emissão	Hora da Emissão	Nº do Contrato
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:			
CNPJ/MF:			
Telefone: ()		Contato:	
INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE			
Contratante: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			
Endereço: SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede)			
CNPJ n.º 07.421.906/0001-29			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) do Conselho Nacional de Justiça, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
PRAZO DE EXECUÇÃO:			
LOCAL DE EXECUÇÃO:			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO			



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.

Brasília, ____ de ____ de ____.

Assinatura – Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula: XXXXXXXXXXXX

RECEBIMENTO DEFINITIVO

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.

Valor dos Serviços: R\$ _____ Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

Brasília, ____ de ____ de ____.

Assinatura Gestor do Contrato

Matrícula:XXXXXXXXX

Assinatura Fiscal Requisitante do Contrato

Matrícula:XXXXXXXXX



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – J DO EDITAL
ANEXO J DO TERMO DE REFERÊNCIA - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

Ao Conselho Nacional de Justiça

A _____ (nome da
empresa, CNPJ),
localizada _____ (endereço completo),
representada por _____, declara, para fins de
participação em processo licitatório, que vistoriou o local dos serviços, tem
conhecimento do objeto licitado no Pregão Eletrônico nº...../2021, inclusive quanto às
características físicas, das quantidades e especificidades dos serviços objeto desta
licitação e não fará qualquer reclamação posterior de desconhecimento de detalhes
técnicos e operacionais não detectados na vistoria.

Brasília - DF, ____ de _____ de 2021.

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA EMPRESA

SERVIDOR RESPONSÁVEL



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I – K DO EDITAL
ANEXO K DO TERMO DE REFERÊNCIA – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL**

Termo de Ciência Individual do Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação (Anexos F e N)	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Nº do Contrato	
Empresa Contratada	
CNPJ	
Objeto Resumido	
Vigência Contratual	
TERMOS	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
OBSERVAÇÕES	
(registrar, caso haja)	
DE ACORDO	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito	
Brasília (DF), / / .	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA	



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I- L DO EDITAL
ANEXO L DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE
PROPOSTA**

NOME DA EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-MAIL:

Item	Descrição	Quant.	Unidade de Medida	Valor Mensal	Valor Total
VALOR TOTAL R\$ XXXXXXXXXXXX(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)					

Ao efetuar a presente PROPOSTA, esta empresa licitante DECLARA:

- a) Ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços e que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços ofertados são exequíveis;
- b) Que teremos pessoal disponível e equipamentos e/ou materiais disponíveis e em perfeitas condições para executar os serviços, objeto desta licitação, de acordo com as especificações discriminadas no Edital e seus anexos;
- c) Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;
- d) Que a proposta foi elaborada de maneira independente pela licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e) Que avaliamos o objeto desta licitação e asseguramos ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE; e

f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la.

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data _____

Assinatura _____

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
3. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
4. A proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
5. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta. 6. A LICITANTE proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.
7. Junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá encaminhar DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I- M DO EDITAL
ANEXO M DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E
COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA
DOS FORNECEDORES E COMPRADORES**

Eu, _____, inscrito(a) no CPF sob nº _____, neste ato representando o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ nº _____, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

_____, _____ de _____



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021
ANEXO I- N DO EDITAL
ANEXO N DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E
CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE
JUSTIÇA.**

_____ inscrita no CNPJ no _____, nesse ato representada por _____, inscrita (o) no CPF no _____, doravante denominada CONTRATADA, apresenta o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, obrigando-se a não divulgar, sem autorização do CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), segredos e informações produzidos, recebidos e custodiados pelo CNJ, bem como informações sobre quaisquer assuntos de que tomar conhecimento em razão da execução da contratação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que, com a aceitação do presente termo pelo CNJ, as atividades desenvolvidas envolvem contato com informações sigilosas. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas não autorizadas sem a expressa autorização do CNJ, comprometendo-se a CONTRATADA a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução de suas funções no Conselho, sob pena de responsabilidade civil e administrativa, sem prejuízo da responsabilidade penal de quem tenha descumprido as obrigações assumidas.

CLÁUSULA SEGUNDA – A CONTRATADA reconhece que, em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, esta deverá ser tratada sob sigilo, até que venha a ser autorizado, pelo CNJ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma o silêncio do CNJ deverá ser interpretado como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATADA assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida por ocasião da sua atividade no CNJ.

CLÁUSULA QUARTA – A CONTRATADA obriga-se a informar ao CNJ imediatamente qualquer violação das regras de sigilo por parte dela, de qualquer de seus empregados e empregadas ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

CLÁUSULA QUINTA – O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação, conforme Cláusula Primeira.

CLÁUSULA SEXTA – As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre A CONTRATADA e o CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CLÁUSULA SÉTIMA – Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA OITAVA – Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

CLÁUSULA NONA – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência do teor do presente termo aos empregados e empregadas alocadas na prestação dos serviços contratados, mediante assinatura DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em papel timbrado da CONTRATADA, conforme modelo anexo.

CLAUSÚLA DEZ – A celebração do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE e da DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA não prejudica nem dispensa a celebração de outros instrumentos de responsabilidade e compromisso previstos para contratações específicas.

CLÁUSULA ONZE – As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E por estarem assim justos e de acordo, firmam este Termo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

CONTRATADA

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021

ANEXO II DO EDITAL

A) ESTIMATIVA DE PREÇOS

GRUPO 1					
ITEM	DESCRIÇÃO	UM	QTD	Valor Mensal Máximo Admitido (R\$)	Valor Total Máximo Admitido (R\$)
1	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário externo (1º nível) - Remoto	Mês	20	234.231,64	4.684.632,80
2	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível) - Dependência CNJ	Mês	20	89.847,06	1.796.941,20
3	Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível) – Dependência do CNJ	Mês	20	211.531,84	4.230.636,80
4	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL) - Remoto	Mês	20	215.956,94	4.319.138,80
5	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário) – Dependência do CNJ	Mês	20	106.901,73	2.138.034,60
6	Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos – Dependência do CN	UN	20	60.686,75	1.213.735,00
TOTAL DO GRUPO 1				18.383.119,20 (dezoito milhões, trezentos e oitenta e três, cento e dezenove reais e vinte centavos)	



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

B) PROPOSTA DE PREÇOS (CONFORME ANEXO I – L DO EDITAL)

C) DETALHAMENTO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

• **TABELA 1 - DA QUANTIDADE DE HORAS ÚTEIS/MÊS**

Planilha de Horas Úteis						
	Dias da Semana					
	Nº de Segundas a Quintas	Nº de Sextas	Nº de Sábados	Nº de Domingos e Feriados	Nº de Feriados Forenses	Segunda a Sexta 40 horas semanais
jun/21	17	4	4	5	0	168
jul/21	17	5	5	4	0	176
ago/21	17	4	4	5	1	168
set/21	17	4	4	5	0	168
out/21	14	5	5	7	0	152
nov/21	15	4	4	6	1	152
dez/21	17	5	3	5	1	172
jan/22	17	4	4	6	0	168
fev/22	15	4	4	4	1	152
mar/22	18	4	4	5	0	173
abr/22	13	4	5	6	2	136
mai/22	18	4	4	5	0	176
jun/22	17	4	4	5	0	168
jul/22	16	5	5	5	0	168
ago/22	18	4	4	4	1	178
set/22	16	5	4	5	0	168
out/22	16	4	5	6	0	160
nov/22	15	4	4	6	1	152
dez/22	17	5	5	4	0	176
jan/23	18	4	4	5	0	176
						3307
* 40 horas semanais						



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 2 – COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO (MÓDULO 1) E BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS (MÓDULO 2)**

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

EQUIPES RESIDENTES - ITENS 2, 3 5 E 6	Salário base	GTI	Outros	Adicional de Periculosidade (30%)	Adicional noturno	Total	Auxílio Saúde - Participação patronal (*) [Os planos contratados por coparticipação deverão ser assumidos integralmente pelo empregador, no plano básico.]
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 2.826,14	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 2.826,14	R\$ 180,00
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	R\$ 3.603,96	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 3.603,96	R\$ 150,00
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Equipe Especializada III.II - Excelência no Atendimento ao Usuário	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 5.105,44	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.105,44	R\$ 150,00
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	R\$ 5.301,66	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.301,66	R\$ 150,00
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	R\$ 5.301,66	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.301,66	R\$ 150,00

(*) Valor integral estimado do Plano de Saúde	R\$ 300,00
Faixas salariais - auxílio saúde - CCT 2020/2021 (Cláusula décima quinta)	R\$ 2.027,63
	R\$ 3.380,35
	70%
% da participação patronal - CCT 2020/2021 (Cláusula décima quinta)	60%
	50%



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

EQUIPE RESIDENTE	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 11,00	21	R\$ 169,56	R\$ 61,44	R\$ 26,87	R\$ 625,71
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	R\$ 11,00	21	R\$ 216,23	R\$ 14,77	R\$ 26,87	R\$ 579,04
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27
Equipe Especializada III.II - Excelência no Atendimento ao Usuário	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 11,00	21	R\$ 306,32	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	R\$ 11,00	21	R\$ 318,09	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27
Supervisor da Equipe Especializada III - Excelência no Atendimento ao Usuário	R\$ 11,00	21	R\$ 318,09	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	R\$ 11,00	21	R\$ 318,09	R\$ -	R\$ 26,87	R\$ 564,27



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 3 – INSUMOS DIVERSOS (UNIFORMES)**

MÓDULO 3 - UNIFORMES

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS (quantidade para 20 meses)

Cargos	Equipe II.I- Atendimento Presencial ao Usuário Equipe II.II- Atendimento Sistemas Estratégicos Supervisores equipes I.II, II e IV			Equipe I.II Atendimento Remoto ao Usuário Interno Equipe I.V Gerenciamento de Acessos		
	MASCULINO/FEMININO			MASCULINO/FEMININO		
UNIFORME	Qtd	Unitário	Total			
Paletó e calça social pretos para profissional do sexo masculino ou blazer e calça social para profissional do sexo feminino	5	R\$ 193,87	R\$ 969,35			
Camisa estilo social, manga comprida, na cor branca	5	R\$ 74,30	R\$ 371,50	5	R\$ 74,30	R\$ 371,50
Gravata social, vertical na cor preta, ou lenço feminino para uso no pescoço em tom cinza	5	R\$ 29,26	R\$ 146,30			
Sapatos tipo social, de couro, na cor preta, modelo masculino ou feminino	5	R\$ 110,12	R\$ 550,60	5	R\$ 110,12	R\$ 550,60
calça social masculina ou feminina, na cor preta				5	R\$ 68,87	R\$ 344,35
meias masculina na cor preta	5	R\$ 12,45	R\$ 62,25	5	R\$ 12,45	R\$ 62,25
cinto masculino ou feminino	5	R\$ 40,95	R\$ 204,75	5	R\$ 40,95	R\$ 204,75
TOTAL			R\$ 2.304,75			R\$ 1.533,45
VALOR MENSAL POR PROFISSIONAL			R\$ 115,24			R\$ 76,67



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• TABELA 4 – ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS (MÓDULO 4)

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%	
			Empresa
MÓDULO 4 – ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS			
SUBMÓDULO 4.1 Encargos Previdenciários e FGTS			
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	20,0000	20,0000
B	SESI / SESC	1,5000	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000	1,0000
D	INCRA	0,2000	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000	2,5000
F	F G T S	8,0000	8,0000
G	R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)	0,5000	6,0000
H	SEBRAE	0,6000	0,6000
SUBMÓDULO 4.1 - Total		34,3000	39,8000
SUBMÓDULO 4.2 - 13° Salário e Adicional de Férias			
A	13° Salário	8,3333	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777	2,7777
C	Incidência SM 3.1	3,8110	4,4221
SUBMÓDULO 4.2 - Total		14,9220	15,5331
SUBMÓDULO 4.3 - Afastamento Maternidade			
A	Afastamento Maternidade	0,0280	0,0280
B	Incidência SM 4.1	0,0096	0,0111
SUBMÓDULO 4.3 - Total		0,0376	0,0391
SUBMÓDULO 4.4 - Provisão para Rescisão			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,1600	0,1600
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0128	0,0128
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,1055	0,1055
E	Incidência SM 3.1 s/D (APT)	0,0361	0,0419
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0042	0,0042
SUBMÓDULO 4.4 - Total		0,3186	0,3244
SUBMÓDULO 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,3333	8,3333
B	Ausência por Doença	0,4583	0,4583
C	Licença Paternidade	0,0359	0,0359
D	Ausências Legais	0,0277	0,0277
E	Acidente de Trabalho	0,0008	0,0008
F	Indenização Adicional	0,0833	0,0833
G	Incidência SM 4.1	3,0662	3,5578
SUBMÓDULO 4.5 - Total		12,0054	12,4971
4.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social			
A	Remuneração	3,6000	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999	0,3999
C	13° Salário	0,2999	0,2999
SUBMÓDULO 4.6 - Total		4,2998	4,2998
Total		65,8834	72,4935



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 5 – TAXA DE LUCRO, DESPESA ADMINISTRATIVA E TRIBUTOS (MÓDULO 5)**

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME LUCRO REAL			
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	1,65%	De acordo com o Sistema Público de Escrituração Digital - SPED.	1,650%
COFINS	7,60%	De acordo com o Sistema Público de Escrituração Digital - SPED.	7,600%
ISS	5,00%	100%	5,000%
SOMA TRIB			14,250%
BDI	34,690%		

REGIME LUCRO PRESUMIDO			
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	100%	0,650%
COFINS	3,00%	100%	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
SOMA TRIB			8,650%
BDI	26,430%		

REGIME SIMPLES NACIONAL			
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,69%	100%	0,690%
COFINS	3,17%	100%	3,170%
ISS	5,00%	100%	5,000%
SOMA TRIB			8,860%
BDI	26,728%		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 6 - PLANILHA RESUMO – EMPRESAS OPTANTES PELO REGIME DE INCIDÊNCIA CUMULATIVA (LUCRO PRESUMIDO) DE PIS E DE COFINS**

PLANILHA RESUMO (LUCRO PRESUMIDO)

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)
						72,4935	26,43%						
ITEM 2													
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	40	10	2826,14	625,71	76,67	2.048,76	1.474,07	7.051,35	141.027,00	42,6450	70.513,50	1.410.270,00	R\$ 1.800,00
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao	40	1	5105,44	564,27	115,24	3.701,11	2.507,16	11.993,21	239.864,20	72,5323	11.993,21	239.864,20	R\$ 150,00
VALOR TOTAL		11									82.506,71	1.650.134,20	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	39.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 2	1.689.134,20

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)
						72,4935	26,43%						
ITEM 3													
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	40	12	3603,96	579,04	115,24	2.612,63	1.826,54	8.737,40	174.748,00	52,8419	104.848,80	2.096.976,00	R\$ 1.800,00
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	40	6	4654,02	564,27	115,24	3.373,86	2.301,36	11.008,74	220.174,80	66,5784	66.052,44	1.321.048,80	R\$ 900,00
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	40	2	5301,66	564,27	115,24	3.843,35	2.596,61	12.421,12	248.422,40	75,1202	24.842,24	496.844,80	R\$ 300,00
VALOR TOTAL		20									195.743,48	3.914.869,60	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	60.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 3	3.974.869,60



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)	
						72,4935	26,43%							
ITEM 5														
Equipe Especializada III.II - Excelência no Atendimento ao Usuário	40	9	4654,02	564,27	115,24	3.373,86	2.301,36	11.008,74	220.174,80	66,5784	99.078,66	1.981.573,20	R\$ 1.350,00	
VALOR TOTAL		9									99.078,66	1.981.573,20		
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.		27.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 5		2.008.573,20

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)	
						72,4935	26,43%							
ITEM 6														
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	40	4	4654,02	564,27	76,67	3.373,86	2.291,16	10.959,98	219.199,60	66,2835	43.839,92	876.798,40	R\$ 600,00	
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	40	1	5301,66	564,27	115,24	3.843,35	2.596,61	12.421,12	248.422,40	75,1202	12.421,12	248.422,40	R\$ 150,00	
VALOR TOTAL		5									56.261,04	1.125.220,80		
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.		15.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 6		1.140.220,80



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPR	Quantidade de profissionais residentes
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD3	Insumos Diversos
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUG	Valor unitário por 20 meses
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VT	Valor Total 20 meses

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário global (VUG) da equipe residente pelo total de horas úteis - global, considerando o período de 1º de junho de 2021 a 31 de janeiro de 2023.

(**) O valor estimado para ressarcimento de benefícios indiretos conforme CCT 2020/2021 Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal, por 20 meses de contrato.

Observação: Esta planilha retrata a composição da estimativa de preços elaborada pelo CNJ, não vinculando as licitantes com relação ao seu conteúdo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• TABELA 7 - EMPRESAS OPTANTES PELO REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA (LUCRO REAL) DE PIS E DE COFINS

PLANILHA RESUMO (LUCRO REAL)

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação
						72,4935	34,69%						
ITEM 2													
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	40	10	2826,14	625,71	76,67	2.048,76	1.934,75	7.512,03	150.240,60	45,4311	75.120,30	1.502.406,00	R\$ 1.800,00
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	40	1	5105,44	564,27	115,24	3.701,11	3.290,71	12.776,76	255.535,20	77,2710	12.776,76	255.535,20	R\$ 150,00
VALOR TOTAL		11									87.897,06	1.757.941,20	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	39.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 2	1.796.941,20

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal
						72,4935	34,69%						
ITEM 3													
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	40	12	3603,96	579,04	115,24	2.612,63	2.397,37	9.308,23	186.164,60	56,2941	111.698,76	2.233.975,20	R\$ 1.800,00
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	40	6	4654,02	564,27	115,24	3.373,86	3.020,59	11.727,97	234.559,40	70,9282	70.367,82	1.407.356,40	R\$ 900,00
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	40	2	5301,66	564,27	115,24	3.843,35	3.408,12	13.232,63	264.652,60	80,0280	26.465,26	529.305,20	R\$ 300,00
VALOR TOTAL		20									208.531,84	4.170.636,80	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	60.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 3	4.230.636,80



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação
						72,4935	34,69%						
ITEM 5													
Equipe Especializada III.II - Excelência no Atendimento ao Usuário	40	9	4654,02	564,27	115,24	3.373,86	3.020,59	11.727,97	234.559,40	70,9282	105.551,73	2.111.034,60	R\$ 1.350,00
VALOR TOTAL		9									105.551,73	2.111.034,60	
											(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.		27.000,00
											VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 5		2.138.034,60

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPR	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação
						72,4935	34,69%						
ITEM 6													
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	40	4	4654,02	564,27	76,67	3.373,86	3.007,21	11.676,03	233.520,60	70,6140	46.704,12	934.082,40	R\$ 600,00
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	40	1	5301,66	564,27	115,24	3.843,35	3.408,12	13.232,63	264.652,60	80,0280	13.232,63	264.652,60	R\$ 150,00
VALOR TOTAL		5									59.936,75	1.198.735,00	
											(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.		15.000,00
											VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 6		1.213.735,00



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPR	Quantidade de profissionais residentes
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD3	Insumos Diversos
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUG	Valor unitário por 20 meses
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VT	Valor Total 20 meses

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário global (VUG) da equipe residente pelo total de horas úteis - global, considerando o período de 1º de junho de 2021 a 31 de janeiro de 2023.

(**) O valor estimado para ressarcimento de benefícios indiretos conforme CCT 2020/2021 Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal, por 20 meses de contrato.

Observação: Esta planilha retrata a composição da estimativa de preços elaborada pelo CNJ, não vinculando as licitantes com relação ao seu conteúdo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• TABELA 8 – SIMPLES NACIONAL

PLANILHA RESUMO (LUCRO SIMPLES)

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)
						65,5229	26,73%						
ITEM 2													
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	40	10	2826,14	625,71	76,67	1.851,76	1.438,04	6.818,32	136.366,40	41,2357	68.183,20	1.363.664,00	R\$ 1.800,00
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	40	1	5105,44	564,27	115,24	3.345,23	2.440,32	11.570,49	231.409,80	69,9757	11.570,49	231.409,80	R\$ 150,00
VALOR TOTAL		11									79.753,69	1.595.073,80	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	39.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 2	1.634.073,80
EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)
						65,5229	26,73%						
ITEM 3													
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	40	12	3603,96	579,04	115,24	2.361,41	1.779,99	8.439,63	168.792,60	51,0410	101.275,56	2.025.511,20	R\$ 1.800,00
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	40	6	4654,02	564,27	115,24	3.049,44	2.240,60	10.623,56	212.471,20	64,2489	63.741,36	1.274.827,20	R\$ 900,00
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	40	2	5301,66	564,27	115,24	3.473,80	2.527,13	11.982,09	239.641,80	72,4650	23.964,18	479.283,60	R\$ 300,00
VALOR TOTAL		20									188.981,10	3.779.622,00	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício	60.000,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 3	3.839.622,00



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)
						65,5229	26,73%						
ITEM 5													
Equipe Especializada III.II - Excelência no Atendimento ao Usuário	40	9	4654,02	564,27	115,24	3.049,44	2.240,60	10.623,56	212.471,20	64,2489	95.612,04	1.912.240,80	R\$ 1.350,00
VALOR TOTAL		9									95.612,04	1.912.240,80	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	
												27.000,00	
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 5	
												1.939.240,80	
EQUIPE RESIDENTE	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUG	VHS(*)	VTM	VT	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT)
						65,5229	26,73%						
ITEM 6													
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	40	4	4654,02	564,27	76,67	3.049,44	2.230,30	10.574,70	211.494,00	63,9534	42.298,80	845.976,00	R\$ 600,00
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	40	1	5301,66	564,27	115,24	3.473,80	2.527,13	11.982,09	239.641,80	72,4650	11.982,09	239.641,80	R\$ 150,00
VALOR TOTAL		5									54.280,89	1.085.617,80	
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	
												15.000,00	
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO ITEM 6	
												1.100.617,80	



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPT	Quantidade de profissionais para os postos de trabalho
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD3	Insumos Diversos
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUG	Valor unitário por 20 meses
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VT	Valor Total 20 meses

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário global (VUG) da equipe residente pelo total de horas úteis - global, considerando o período de 1º de junho de 2021 a 31 de janeiro de 2023.

(**) O valor estimado para ressarcimento de benefícios indiretos conforme CCT 2020/2021 Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal, por 20 meses de contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 9 – ENCARGOS SOCIAIS A SEREM DEPOSITADOS NA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA**

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS				
Regime de Tributação	Incidência cumulativa ou não cumulativa de PIS e COFINS		Simplex Nacional	
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	0,5%	6%	0,5%	6%
Submódulo 3.1 (a)	34,30%	39,80%	28,50%	34%
Encargo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
13º Salário	8,3333%			
Férias	8,3333%			
Abono de Férias	2,7777%			
Subtotal (b)	19,4443%			
Incidência Submódulo 3.1 (a)*(b) = (c)	6,6694%	7,7388%	5,5416%	6,6111%
Multa FGTS (d)	4,2998%			
Encargos Retidos (b) + (c)+(d) = (e) ²	30,4135%	31,4829%	29,2857%	30,3552%



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 20/2021

ANEXO III DO EDITAL – MINUTA DO CONTRATO

**CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO,
POR INTERMÉDIO DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA
_____, PARA OS FINS
QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n.
20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n.
03577/2020).**

A União _____, por intermédio do _____, sediado _____, inscrito no CNPJ sob o n. _____, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu _____, _____, RG n. _____ e CPF n. _____, no uso das atribuições conferidas pela _____, e a empresa _____, com sede _____, CEP _____, telefone (____) _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, _____, RG n. _____ e CPF n. _____, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 20/2021, publicado no Diário Oficial da União do dia ____ de _____ de 2021, e a respectiva homologação, conforme Despacho _____ do Processo n. _____, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes nas Leis n. 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto Federal n. 10.024/2019, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente contrato a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (*service desk*) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual, observados o Edital, o Termo de Referência e seus Anexos e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente contrato será executado de forma indireta, por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no Termo de Referência.
- b) efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as do Termo de Referência;
- c) proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência;
- d) exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da contratada as medidas necessárias à sua regularização;
- e) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;
- f) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.
- b) aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993;
- c) possuir pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao **CONTRATANTE** ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- d) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993;
- e) assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- f) apresentar ao **CONTRATANTE**, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- g) indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto;
- h) reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no termo de referência;
- i) gerir os aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Gerir e supervisionar as atividades e as equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;
- j) alterar funcionários quando solicitado pela **CONTRATANTE**, quando a **CONTRATANTE** demonstrar que a troca beneficiará o desenvolvimento do serviço;
- k) fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao **CONTRATANTE**;
- l) indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos
- m) apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto no Termo de Referência;
- n) capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo **CONTRATANTE** em seu ambiente computacional;
- o) comunicar a **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk;
- p) manter seus profissionais nas dependências do **CONTRATANTE** adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.
- q) alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B do Termo de Referência, segundo os perfis indicados;
- r) alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- s) comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência;
- t) instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- u) responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do **CONTRATANTE**.
- v) garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o **CONTRATANTE**, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

w) assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

x) disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o **CONTRATANTE**, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do **CONTRATANTE**, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o **CONTRATANTE**;

y) atender às solicitações do **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

z) substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**;

aa) promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao **CONTRATANTE**, aos quais a **CONTRATADA** veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da **CONTRATADA**;

bb) informar o **CONTRATANTE**, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;

cc) responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços;

dd) responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

ee) dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato;

ff) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993;

gg) acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

hh) responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993;

ii) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

jj) detalhar e repassar para o **CONTRATANTE**, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

kk) apresentar ao Fiscal Técnico do **CONTRATANTE** no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;

ll) sujeitar-se à fiscalização do **CONTRATANTE**, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;

mm) levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

nn) apoiar e auxiliar a equipe técnica do **CONTRATANTE** no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

- Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo **CONTRATANTE**, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

- Definição de normas de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

- Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

oo) responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo **CONTRATANTE**, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados;

pp) firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo F do Termo de Referência);

qq) guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

rr) assinar em termo próprio atestando, cada profissional envolvido, ciência da existência de tal compromisso (ANEXO K do Termo de Referência);



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- ss) assinar termo, cada profissional, declarando estar ciente de que a estrutura computacional do **CONTRATANTE** não poderá ser utilizada para fins particulares;
- tt) observar a Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas;
- uu) assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do **CONTRATANTE** sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do **CONTRATANTE**;
- vv) instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- ww) relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- xx) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- yy) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- zz) responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **CONTRATANTE**.
- aaa) apoiar e submeter à aprovação do **CONTRATANTE** e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;
- bbb) subsidiar o **CONTRATANTE** na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- ccc) auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- ddd) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do **CONTRATANTE**;
- eee) executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- fff) participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação;
- ggg) reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do **CONTRATANTE**;
- hhh) receber inspeções e diligências do **CONTRATANTE**;
- iii) acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo **CONTRATANTE**, para execução dos serviços objeto do Termo de Referência;
- jjj) submeter à prévia aprovação do **CONTRATANTE** toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- kkk) cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- lll) solicitar autorização prévia do **CONTRATANTE** antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
- mmm) admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços da contratação;
- nnn) assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- ooo) prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo **CONTRATANTE** durante todo o período de vigência do contrato;
- ppp) não utilizar os recursos disponibilizados pelo **CONTRATANTE**, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- qqq) fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o **CONTRATANTE** julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- rrr) acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- sss) realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do **CONTRATANTE**;
- ttt) observar os procedimentos do **CONTRATANTE**, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades;
- uuu) responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;
- vvv) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do **CONTRATANTE**.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

www) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

xxx) refazer todos os serviços que, a juízo do representante do **CONTRATANTE**, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

yyy) apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;

zzz) assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do **CONTRATANTE**, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo M do Termo de Referência;

aaaa) fornecer conjunto completo de uniforme para todos os funcionários cujo modelo de inserção seja nas dependências do **CONTRATANTE** conforme descrito nos itens 5.7 e 5.8 do Termo de Referência;

bbbb) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, frameworks, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

cccc) firmar, em termo próprio, compromisso de responsabilidade e confidencialidade das Informações do **CONTRATANTE** (Anexo C deste Contrato).

Parágrafo primeiro - O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

Parágrafo segundo - O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro - O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.

Parágrafo quarto - A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da **CONTRATADA** escolhidos para atuar



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

Parágrafo quinto - O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a **CONTRATADA**, ciência do Código de Conduta dos servidores do **CONTRATANTE**, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018.

DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA QUINTA – O serviço deverá ser executado pela **CONTRATADA** com recursos de infraestrutura tecnológica do **CONTRATANTE**, nas dependências situadas na SEPN 514 Bloco B Lote 7 – Asa Norte – CEP: 70.760- 527; no SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600; ou qualquer outra sede que porventura o **CONTRATANTE** estabelecer na cidade de Brasília – DF.

Parágrafo primeiro - Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do **CONTRATANTE**, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo – Os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, pelos meios que lhe convier.

Parágrafo terceiro - Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do **CONTRATANTE** são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente é estendido até que o presidente do **CONTRATANTE** saia das dependências do edifício sede.

Parágrafo quarto - Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do **CONTRATANTE** em finais de semana e feriados.

CLÁUSULA SEXTA - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à **CONTRATADA** realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. No período de estabilização, aplicam-se as flexibilizações disposta no item 4.3.4 do Termo de Referência.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

Parágrafo segundo - A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão.

Parágrafo terceiro - Durante o período de estabilização a **CONTRATADA** deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se, pois, dada a flexibilização aplicada nos Níveis de Serviço Exigidos para os 90 (noventa) primeiros dias, a **CONTRATADA** não poderá diminuir a sua força de trabalho, sob o risco de prejudicar a execução dos serviços ao término do período de estabilização.

CLÁUSULA SÉTIMA - O dimensionamento da quantidade de prestadores de serviços que comporão as equipes é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência.

Parágrafo primeiro - A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do **CONTRATANTE**. Por esse motivo, será exigida da **CONTRATADA** a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

Parágrafo segundo - A disponibilidade permanente dos serviços não configura mão de obra exclusiva, visto que é dispensável a permanência dos funcionários durante o horário de expediente do órgão, exceto quando pela natureza do serviço for solicitado pelo **CONTRATANTE** a manutenção mínima de equipes e/ou perfil profissional nas dependências do **CONTRATANTE**, conforme o Termo de Referência e seus Anexos.

CLÁUSULA OITAVA - Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro - Toda a documentação produzida em decorrência dos procedimentos executados, bem como o licenciamento das ferramentas implementadas pela **CONTRATADA**, passarão a ser de propriedade do **CONTRATANTE**.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** deverá efetuar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE** de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo **CONTRATANTE** para esse fim.

DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA NONA - Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação das modalidades de serviços: Abertura de Ordem de serviços pelo sistema de requisições; telefone; e-mail; chat; e ferramenta de chatbot.

Parágrafo primeiro - Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

Parágrafo segundo - Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

Parágrafo terceiro - Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

DO VALOR

CLÁUSULA DEZ – O valor total do presente contrato é de R\$ _____ (_____), conforme discriminado no Anexo A.

Parágrafo único – Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

DA REACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

CLÁUSULA ONZE – Os preços dos serviços contratados que terão equipe residente no órgão poderão ser reactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à **CONTRATADA** apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro – Caberá à **CONTRATADA** apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e aprovação pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo – Para os fins previstos nesta cláusula, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

Parágrafo terceiro - Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

Parágrafo quarto - Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada, e observado o seguinte:

I - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam a salários deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada, aos respectivos trabalhadores;

II - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam aos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários, também exclusivamente referidos à execução deste Contrato, deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos respectivos valores, pagos, nos termos da legislação, mês a mês, pela **CONTRATADA**, aos trabalhadores e/ou a órgãos/entidades/fundos integrantes/vinculados à Administração Pública;

III - para a produção das médias aritméticas simples mencionadas nos incisos anteriores, serão desprezadas, item de custo a item de custo, as frações excedentes aos somatórios mensais dos salários e dos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários; e

IV - para a primeira repactuação, as bases de cálculo dos demais itens de custo serão os valores constantes da proposta apresentada à licitação. Para as demais repactuações e para os itens de custo referidos neste inciso, as bases de cálculo serão aquelas resultantes de repactuações anteriores.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo quinto - Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

Parágrafo sexto - A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da **CONTRATADA** e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

Parágrafo sétimo - Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

Parágrafo oitavo - A inércia da **CONTRATADA** em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

Parágrafo nono - Para adequada interpretação desta Cláusula, registra-se que:

I) Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ, sob observância das normas técnicas aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

II) A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela Contratada, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

III) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios, definidos pela Contratada, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

IV) Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo CNJ e/ou adquiridos pelo CNJ a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela Contratada.

V) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo CNJ, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

Parágrafo dez - Para os serviços que não guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2 do Anexo I – Termo de Referência, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = V \times I$$

onde:

“R” = valor do reajuste procurado;

“V” = valor inicial do contrato;

“I” = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta

Parágrafo onze - Os custos relativos aos uniformes poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela Contratada, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$$R = V \cdot \left[\frac{I_1 - I_0}{I_0} \right]$$

em que:

“R” é o valor do reajuste procurado

“V” é o valor contratual a ser reajustado

“I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta

“I0” é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta

Parágrafo doze - A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

do primeiro mês do aniversário do orçamento ao qual a proposta se referir, arcando, portanto, por sua própria inércia.

DA SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DOZE – Está expressamente vedada a subcontratação total ou parcial do contrato, devido características técnicas de agrupamento dos itens que o compõe.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA TREZE – O objeto do presente contrato será recebido da seguinte forma:

- a) **Provisoriamente** - no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o fim de cada período, mensal, de apuração, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para o recebimento definitivo;
- b) **Definitivamente** - no prazo de 05 (cinco) dias, úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

Parágrafo primeiro - O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades, impeditivos de recebimento do serviço prestado. A **CONTRATADA** deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo Gestor do Contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo segundo - Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo terceiro - O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.

Parágrafo quarto - O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a **CONTRATADA** para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho.

Parágrafo quinto - As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.

Parágrafo sexto - A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, no início de cada período mensal de apuração, através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da **CONTRATADA** em prestar os serviços.

Parágrafo sétimo - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

Parágrafo oitavo - O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo constam no Anexo I – I do Edital.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA QUATORZE – O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo de 30 até (trinta) dias contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**;

c) apresentação dos seguintes documentos, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto nas dependências do **CONTRATANTE**, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência:

c.1) relação nominal dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**;

c.2) comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional; comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data da disponibilização, quantidade, valor, mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;

c.3) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

c.4) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**, bem como especificação dos descontos realizados no salário, no vale-transporte e auxílio-alimentação;

c.5) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas aos profissionais alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a ocupação do profissional alocado no **CONTRATANTE**, referente ao mês da prestação dos serviços;

c.6) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

c.7) documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da carteira de trabalho;

d) **apresentação de outros documentos e condições exigidos no Termo de Referência.**

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo segundo - Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

Parágrafo terceiro – Em respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a **CONTRATADA** terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo quarto - O **CONTRATANTE** terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

Parágrafo quinto - Caso haja contestação, a **CONTRATADA** terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

Parágrafo sexto - Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a **CONTRATADA** poderá emitir a fatura.

Parágrafo sétimo - A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

Parágrafo oitavo - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

Parágrafo nono - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo dez - Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a **CONTRATADA**:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

CLÁUSULA QUINZE - Antes de cada pagamento à **CONTRATADA**, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

Parágrafo primeiro - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

Parágrafo segundo - O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **CONTRATANTE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Parágrafo quarto - Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Parágrafo quinto - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Parágrafo sexto - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do **CONTRATANTE**, não será rescindido o contrato em execução com a **CONTRATADA** inadimplente no SICAF.

Parágrafo sétimo - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo oitavo - A não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

CLÁUSULA DEZESSEIS - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

CLÁUSULA DEZESETE - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$I = (TX/100)/365$	onde: I = Índice de atualização financeira; TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
$EM = I \times N \times VP$	EM = Encargos moratórios; N= Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela em atraso

CLÁUSULA DEZOITO - Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAP/SEBRAE etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

Parágrafo primeiro – O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

Parágrafo segundo – Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

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

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

Parágrafo quinto – Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

Parágrafo sexto – A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do **CONTRATANTE** e em decisões proferidas pelo Plenário do **CONTRATANTE**. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

Parágrafo sétimo – Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à **CONTRATADA** após a data de encerramento da vigência do contrato administrativo, e homologação das rescisões pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Ato Normativo no 0011038-09.2018.2.00.0000) e Resolução CNJ nº 169/2013, art.14, §4º, alterado pela Resolução CNJ nº 301/2019.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

CLÁUSULA DEZENOVE – Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo primeiro - Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

Parágrafo segundo - Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.

Parágrafo terceiro - Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados no Anexo A do Termo de Referência.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA VINTE – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA VINTE E UM – As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho: _____, Naturezas da Despesa: _____, _____ e _____, tendo sido emitida a Nota de Empenho n. _____, datada de ____ de ____ de ____.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Com fundamento no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) **multa nas condições e percentuais estabelecidos no Termo de Referência;**
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

d) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea "c" desta cláusula.

Parágrafo primeiro - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, da garantia contratual ou cobrado judicialmente.

Parágrafo segundo - Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à **CONTRATADA** o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Parágrafo terceiro - As sanções previstas nos itens "a", "c", "d" e "e" poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

Parágrafo quarto - A penalidade prevista na alínea "d" desta cláusula também poderá ser aplicada à **CONTRATADA**, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

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

Parágrafo sexto – Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões autenticadas, por cartórios extrajudiciais ou por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao **CONTRATANTE**, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DA GARANTIA

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – A CONTRATADA apresentará, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, garantia de execução do contrato no valor de **R\$ _____** (_____), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor anual estimado do contrato, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**. A garantia de execução poderá ser apresentada numa das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

Parágrafo primeiro - A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato e será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

Parágrafo segundo - Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e do FGTS diretamente pelo **CONTRATANTE**, conforme estabelecido no item 3.1, “j”, do Anexo VII-F da Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017, e alterações posteriores, editada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Parágrafo terceiro - No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à **CONTRATADA** e a este contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.

Parágrafo quarto - Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo quinto – Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

- a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
- b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;
- c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e
- d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (**CONTRATANTE**) e/ou prazo de carência.

Parágrafo sexto – Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo sétimo – Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei 6.015/73.

Parágrafo oitavo – A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**, prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato e obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo nono – Alterado o valor do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial.

Parágrafo dez - Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

Parágrafo onze – A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos neste instrumento será devolvida à **CONTRADADA**, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.

DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos empregados da **CONTRATADA** alocados nas dependências do **CONTRATANTE** será provisionada pelos percentuais abaixo:

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS		
Regime de Tributação	Incidência cumulativa ou não cumulativa de PIS e COFINS	
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	0,5%	6%
Submódulo 4.1 (a)	34,30%	39,80%
Encargo	Mínimo	Máximo
13º Salário	8,3333%	
Férias	8,3333%	
Abono de Férias	2,7777%	
Subtotal (b)	19,4443%	
Incidência Submódulo 4.1 (a)*(b) = (c)	6,6694%	7,7388%
Multa FGTS (d)	4,2998%	
Encargos Retidos (b) + (c)+(d) = (e) ²	30,4135%	31,4829%

¹ Variação percentual possível de acordo com a legislação.

² Somatório de encargos retidos.

Parágrafo primeiro - O provisionamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou outro definido com a instituição



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013.

Parágrafo segundo – A **CONTRATADA** deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

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

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

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

Parágrafo sexto - Desde que diante de prova razoável de fatos alegados, a **CONTRATADA** poderá solicitar autorização do **CONTRATANTE** para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam descritas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013.

Parágrafo sétimo – A solicitação deverá ser apresentada, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, com no mínimo 12 (doze) dias úteis de antecedência relativamente à data de vencimento da obrigação a ser adimplida, juntamente com todos os dados necessários à efetivação do pagamento direto, tais como: código de recolhimento (se for o caso), nome completo do beneficiário (sem abreviaturas), números de CPF, das carteiras de identidade e do trabalho, da instituição financeira, da agência e da conta corrente que receberá o depósito.

Parágrafo oitavo – Todas as informações necessárias à movimentação requerida, devidamente revisadas pela **CONTRATADA**, deverão ser apresentadas, ao protocolo do **CONTRATANTE**, em documento impresso e assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**. Cópias eletrônicas daquele documento, integradas por planilhas com



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

extensões “csv” ou “xls” deverão ser encaminhadas aos endereços eletrônicos dos gestores nomeados pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo nono – A movimentação de recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato será realizada a pedido, sob exclusiva e integral responsabilidade da **CONTRATADA**.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA VINTE E CINCO – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

- a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.

Parágrafo único – Caso a **CONTRATADA** venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA VINTE E SEIS – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA VINTE E SETE – O Contrato terá vigência de 20 (vinte) meses a contar de sua assinatura podendo ser prorrogado nos termos da lei.

DO ACOMPANHAMENTO



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CLÁUSULA VINTE E OITO – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(s) para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

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

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE E NOVE Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA TRINTA – O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

DO FORO

CLÁUSULA TRINTA E UM – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro a Seção Judiciária Federal do Distrito Federal.

Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Johaness Eck
Diretor Geral
Portaria n. 89/2018

Pela **CONTRATADA**



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO A DO CONTRATO N. ____/2021,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO
DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A
EMPRESA _____, PARA OS FINS
QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 20/2021 -
Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

GRUPO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD. REGISTRADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
...	(algarismos)	(algarismos)
...	(algarismos)	(algarismos)
...	(algarismos)	(algarismos)
...	(algarismos)	(algarismos)
...	(algarismos)	(algarismos)
(algarismos e extenso do valor total)					



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**ANEXO B DO CONTRATO N. ____/2021,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO
DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A
EMPRESA _____, PARA OS FINS
QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 20/2021 -
Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE
CONDUTA PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA**

_____ inscrita no CNPJ nº, nesse ato representada por
_____, inscrita no CPF nº _____, declaro:

Ter recebido, neste ato, cópia do " Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça ";

Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível;

Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula (s) contratual (ais).

Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas citadas acima, estando sujeitas a não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

_____, _____ de _____ de _____



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO C DO CONTRATO N. ____/2021, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.

_____ inscrita no CNPJ no _____, nesse ato representada por _____, inscrita (o) no CPF no _____, doravante denominada CONTRATADA, apresenta o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, obrigando-se a não divulgar, sem autorização do CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), segredos e informações produzidos, recebidos e custodiados pelo CNJ, bem como informações sobre quaisquer assuntos de que tomar conhecimento em razão da execução da contratação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que, com a aceitação do presente termo pelo CNJ, as atividades desenvolvidas envolvem contato com informações sigilosas. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas não autorizadas sem a expressa autorização do CNJ, comprometendo-se a CONTRATADA a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução de suas funções no Conselho, sob pena de responsabilidade civil e administrativa, sem prejuízo da responsabilidade penal de quem tenha descumprido as obrigações assumidas.

CLÁUSULA SEGUNDA – A CONTRATADA reconhece que, em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, esta deverá ser tratada sob sigilo, até que venha a ser autorizado, pelo CNJ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma o silêncio do CNJ deverá ser interpretado como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATADA assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida por ocasião da sua atividade no CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CLÁUSULA QUARTA – A CONTRATADA obriga-se a informar ao CNJ imediatamente qualquer violação das regras de sigilo por parte dela, de qualquer de seus empregados e empregadas ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

CLÁUSULA QUINTA – O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação, conforme Cláusula Primeira.

CLÁUSULA SEXTA – As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre A CONTRATADA e o CNJ.

CLÁUSULA SÉTIMA – Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA OITAVA – Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

CLÁUSULA NONA – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência do teor do presente termo aos empregados e empregadas alocadas na prestação dos serviços contratados, mediante assinatura DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em papel timbrado da CONTRATADA, conforme modelo anexo.

CLAUSÚLA DEZ – A celebração do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE e da DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA não prejudica nem dispensa a celebração de outros instrumentos de responsabilidade e compromisso previstos para contratações específicas.

CLÁUSULA ONZE – As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento. E por estarem assim justos e de acordo, firmam este Termo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

CONTRATANTE

CONTRATADA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO D DO CONTRATO N. ____/2021, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).

Declaração de Ciência do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	
Identificação do Contrato	
Nº do contrato	
Empresa contratada	
CNPJ	
Objeto da contratação (resumido)	
Vigência da contratação	
O (s) funcionário (s) e funcionária (s) abaixo qualificado (s) e qualificada (s) declara (m) ter pleno conhecimento do teor do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CNJ firmado pela EMPRESA CONTRATADA, e assume (m) a obrigação de cumpri-lo em sua integralidade, sob pena de responsabilização, na forma da lei.	
Observações (se houver):	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a presente DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA é assinada pela (s) parte(s) declarante(s) em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito	
Brasília (DF), ____ / ____ / ____ .	
Identificação da (o) declarante	
Nome:	
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Assinatura:	
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA	



Conselho Nacional de Justiça

Termo de Homologação do Pregão Eletrônico

Nº 00020/2021

Às 18:19 horas do dia 24 de novembro de 2021, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, Sr. JOHANESS ECK, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 03577/2020, Pregão nº 00020/2021.

Resultado da Homologação

Grupo 1

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Critério de Valor: R\$ 18.383.119,2000

Situação: Homologado

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 7.791.165,5200 .

Itens do grupo:

- 1 - Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica
- 2 - Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica
- 3 - Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica
- 4 - Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica
- 5 - Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica
- 6 - Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Item: 1 - Grupo 1

Descrição: Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Descrição Complementar: Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário externo (1º nível) - Remoto , conforme especificado no Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Valor Máximo Aceitável: R\$ 4.684.632,8000

Situação: Homologado

Unidade de fornecimento: Unidade

Intervalo Mínimo entre Lances: -

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 2.103.898,6800 .

Eventos do Item

Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	24/11/2021 18:18:04	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor:CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ/CPF:00.308.141/0009-23, Melhor lance : R\$ 2.103.898,6800
Homologado	24/11/2021 18:19:05	JOHANESS ECK	

Item: 2 - Grupo 1

Descrição: Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Descrição Complementar: Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível) - Dependência CNJ, conforme especificado no Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Valor Máximo Aceitável: R\$ 1.796.941,2000

Situação: Homologado

Unidade de fornecimento: Unidade

Intervalo Mínimo entre Lances: -

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 1.220.617,5700 .

Eventos do Item

Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	24/11/2021 18:18:06	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor:CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ/CPF:00.308.141/0009-23, Melhor lance : R\$ 1.220.617,5700
Homologado	24/11/2021 18:19:07	JOHANESS ECK	

Item: 3 - Grupo 1

Descrição: Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Descrição Complementar: Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível) - Dependência do CNJ, conforme especificado no Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Valor Máximo Aceitável: R\$ 4.230.636,8000

Situação: Homologado

Unidade de fornecimento: Unidade

Intervalo Mínimo entre Lances: -

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 1.497.163,2300 .

Eventos do Item			
Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	24/11/2021 18:18:08	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor:CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ/CPF:00.308.141/0009-23, Melhor lance : R\$ 1.497.163,2300
Homologado	24/11/2021 18:19:10	JOHANESS ECK	

Item: 4 - Grupo 1

Descrição: Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Descrição Complementar: Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL) - Remoto, conforme especificado no Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Valor Máximo Aceitável: R\$ 4.319.138,8000

Situação: Homologado

Unidade de fornecimento: Unidade

Intervalo Mínimo entre Lances: -

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 1.194.777,9100 .

Eventos do Item			
Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	24/11/2021 18:18:09	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor:CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ/CPF:00.308.141/0009-23, Melhor lance : R\$ 1.194.777,9100
Homologado	24/11/2021 18:19:14	JOHANESS ECK	

Item: 5 - Grupo 1

Descrição: Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Descrição Complementar: Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário) - Dependência do CNJ, conforme especificado no Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Valor Máximo Aceitável: R\$ 2.138.034,6000

Situação: Homologado

Unidade de fornecimento: Unidade

Intervalo Mínimo entre Lances: -

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 1.257.806,7000 .

Eventos do Item			
Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	24/11/2021 18:18:10	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor:CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ/CPF:00.308.141/0009-23, Melhor lance : R\$ 1.257.806,7000
Homologado	24/11/2021 18:19:17	JOHANESS ECK	

Item: 6 - Grupo 1

Descrição: Contratos de prestação de serviços de assistência técnica científica

Descrição Complementar: Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos - Dependência do CN, conforme especificado no Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Valor Máximo Aceitável: R\$ 1.213.735,0000

Situação: Homologado

Unidade de fornecimento: Unidade

Intervalo Mínimo entre Lances: -

Adjudicado para: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA , pelo melhor lance de R\$ 516.901,4300 .

Eventos do Item			
Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	24/11/2021 18:18:11	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor:CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ/CPF:00.308.141/0009-23, Melhor lance : R\$ 516.901,4300
Homologado	24/11/2021 18:19:19	JOHANESS ECK	

Fim do documento



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 25/2021

Regido pela Lei nº 10.520/2002, pela Lei Complementar nº 123/2006 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, bem como pelas Lei Distrital nº 4.770/2012, pelos Decretos Distritais n.ºs 25.966/2005, 35.592/2014, 40.205/2019 e 37.667/2016, pelo Decreto Federal nº 10.024/2019 e 7.174/2010, bem como pelas demais legislações aplicáveis, no que couber.

OBJETO

Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) e serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta, para permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da ferramenta de GSTI, sob demanda (Solução de Gerenciamento dos serviços de TI), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, constantes do ANEXO A do Edital.

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:

ÀS 09:00 horas do dia 03/03/2022 (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO:

www.gov.br/compras

PROCESSO:

00055-00036202/2020-24

ESTIMATIVA:

R\$ 6.015.381,50

TIPO/REGIME:

MENOR PREÇO / EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA:

ABERTO E FECHADO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO

UASG:

926142

IMPORTANTE:

IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO ATÉ: 17:00 horas do dia 24/02/2022

ENDEREÇO: SAM Lote A Bloco B Edifício Sede Detran-DF, Brasília-DF, CEP 70.620-000.

EMAIL: licitacao@detran.df.gov.br

OBSERVAÇÃO: O Edital ficará disponível no sítio www.gov.br/compras. Respostas a pedidos de esclarecimento ou de impugnações, bem como avisos de ordem geral, deverão ser consultadas no sítio, não ensejando, portanto, qualquer responsabilização ao Detran-DF por fatos oriundos da não realização de consultas por parte dos licitantes ao referido sítio. Todas as referências de horários neste Edital correspondem ao horário oficial de Brasília-DF.

Acompanhe as sessões públicas dos Pregões do DETRAN pelo endereço www.gov.br/compras, selecionando as opções Consultas > Em Andamento > Cód. UASG.

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 25/2021

O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL – DETRAN/DF, entidade autárquica de administração superior integrante do Sistema Nacional de Trânsito, excluída da obrigatoriedade de adoção do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços de que trata a Lei nº 2.340/99, por meio do Decreto 32.227/2010, por meio de seu pregoeiro, servidor designado pela Portaria nº 89, de 19 de março de 2021, publicada no DODF n.º 054 de 22 de março de 2021, **torna público** para conhecimento dos interessados, que as **09h00 do dia 03/03/2022 (horário de Brasília)**, realizará sessão pública de abertura de licitação, modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo **MENOR PREÇO**, empreitada por preço global. Os procedimentos desta licitação serão regidos pela Lei nº 10.520/2002,

pela Lei Complementar nº 123/2006 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, bem como pelas Lei Distrital nº 4.770/2012, pelos Decretos Distritais n.ºs 25.966/2005, 35.592/2014 e 40.205/2019, pelo Decreto Federal nº 10.024/2019 e 7.174/2010, bem como pelas demais legislações aplicáveis, no que couber.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) e serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta, para permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da ferramenta de GSTI, sob demanda (Solução de Gerenciamento dos serviços de TI), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, constantes do ANEXO A do Edital.

1.2. Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no sistema *Comprasnet* e as constantes deste Edital, prevalecerão às últimas.

2. DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. A despesa total para a execução do objeto desta licitação é estimada em **R\$ 6.015.381,50 (seis milhões, quinze mil, trezentos e oitenta e um reais e cinquenta centavos)** e correrão à conta dos recursos provenientes das **Fontes 220/237, Função 06, Subfunção 126, Programa 6217, Meta 2557, Subtítulo 2564 e Elemento de Despesa 339040/449040.**

3. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

3.1. As **solicitações de esclarecimentos e impugnações** deverão ser enviadas, EXCLUSIVAMENTE, para o e-mail: licitacao@detran.df.gov.br em **arquivo PDF editável ou em texto no corpo do e-mail**, a fim de possibilitar a disponibilização do conteúdo no sistema *Comprasnet*.

3.2. **Até às 17:00 (horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior** à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica, mediante envio de petição exclusivamente para o e-mail licitacao@detran.df.gov.br.

3.2.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela especificação do objeto, decidir sobre a impugnação no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação.

3.2.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

3.2.3. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

3.2.4. Na hipótese da impugnação ser rejeitada, ficarão mantidas as condições originalmente previstas neste edital.

3.3. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, **até às 17:00 (horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior** à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no e-mail licitacao@detran.df.gov.br.

3.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

3.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

3.5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

3.6. As impugnações e esclarecimentos/questionamentos somente serão analisados se apresentados tempestivamente e acompanhados de identificação do impugnante/solicitante e, no caso de pessoa jurídica, acompanhados de documentação que comprove a capacidade legal de representar a empresa.

3.7. As impugnações e esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro diretamente aos peticionantes e divulgados a todos os interessados através do site *Comprasnet* (www.gov.br/compras).

3.7.1. Em caso de impossibilidade de inserção no *Comprasnet* devido ao limite de caracteres ou outra limitação, a impugnação, pedido de esclarecimentos ou respostas serão disponibilizados em sua íntegra no site do Detran-DF (www.detran.df.gov.br/pregoeseletronicos), no link do respectivo pregão eletrônico, antes da abertura da sessão, ficando todos os licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas.

3.8. As impugnações e pedidos de esclarecimento entregues após às 18:00 horas serão recebidas às 8:00 horas do dia seguinte, exceto no caso do subitem seguinte.

3.9. As impugnações e pedidos de esclarecimento **enviados após às 17:00 horas do último dia útil de prazo serão consideradas intempestivas.**

3.10. Sempre que necessário, com fins de auxiliar a compreensão do Edital, o pregoeiro publicará avisos no sítio www.gov.br/compras.

3.11. Modificações no Edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

4. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

4.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema Comprasnet, provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI - ME, por meio do sítio eletrônico www.gov.br/compras. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, não cabendo ao provedor do sistema ou ao DETRAN-DF promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.2. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto a SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do Licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este pregão eletrônico.

4.4. O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao DETRAN/DF, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ELETRÔNICO

5.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos.

5.1.1. Que estejam devidamente credenciadas no sistema Comprasnet, no endereço eletrônico www.gov.br/compras, munidas de chave de identificação e de senha;

5.1.2. Que estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, publicado no D.O.U. de 10 de janeiro de 2001 e art. 4º do Decreto Distrital nº 23.546/2003;

5.1.3. Que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, desde que atendidas as exigências do **item 11**, deste Edital.

5.2. NÃO PODERÃO CONCORRER, DIRETA OU INDIRETAMENTE, NESTA LICITAÇÃO OU PARTICIPAR DO CONTRATO DELA DECORRENTE:

5.2.1. Servidor público, ativo ou inativo, do Departamento de Trânsito do Distrito Federal;

5.2.2. O autor do termo de referência, do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

5.2.3. **As empresas:**

5.2.3.1. Declaradas inidôneas por órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal;

5.2.3.2. Suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com a Administração do Distrito Federal, durante o prazo da sanção aplicada;

5.2.3.3. Estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;

5.2.3.4. Que se encontrem em processo de dissolução, liquidação ou falência.

5.2.3.4.1. Só será permitida a participação de empresas em recuperação judicial e extrajudicial se comprovada, respectivamente, a aprovação ou a homologação do plano de recuperação pelo juízo competente, bem como a aptidão econômica e financeira da empresa para o certame.

5.2.3.5. Submissas a concurso de credores;

5.2.3.6. Que estejam incluídas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;

5.2.3.7. Que conste da relação de inidôneos disponibilizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU);

5.2.3.8. Cujo estatuto ou contrato social não incluam o objeto deste Edital;

5.2.3.9. Constituídas com o mesmo objeto e por qualquer um dos sócios e/ou administradores de empresas declaradas inidôneas, após a aplicação dessa sanção e no prazo de sua vigência, observando o contraditório e a ampla defesa a todos os interessados;

5.2.3.10. Isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do termo de referência, ou do projeto básico ou executivo, ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;

5.2.3.11. Cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Decreto Distrital nº 32.751/2011), de:

5.2.3.11.1. Agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da Administração pública distrital; ou;

5.2.3.11.2. Agente público cuja posição no órgão ou entidade da Administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação.

5.2.3.11.3. A vedação se aplica aos Contratos pertinentes a obras, serviços e aquisição de bens, inclusive de serviços terceirizados, às parcerias com organizações da sociedade civil e à celebração de instrumentos de ajuste congêneres.

5.2.3.11.4. As vedações deste item estendem-se às relações homoafetivas.

5.2.3.12. **Reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição**, conforme justificativa inserida no item 14 do Termo de Referência.

5.3. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital e de seus Anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

5.4. Fica proibida a participação de empresas, mesmo que não sejam líderes de consórcio, que tenham sócios em comum com poderes de administração, para o(s) mesmo(s) item(ns) ou mesmo(s) grupo(s).

5.5. Será realizada pesquisa junto ao CEIS (CGU), ao CNJ (condenações cíveis por atos de improbidade administrativa), ao TCU (sistema de inabilitados e inidôneos) e no Portal Transparência (www.portaltransparencia.gov.br/cnep), para aferição de eventuais registros impeditivos de participar de licitações ou de celebrar Contratos com a Administração Pública.

5.6. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006, incluído o regime de que trata o art. 12 da citada Lei Complementar, para nenhum efeito legal, a pessoa jurídica (parágrafo único do art. 2º da Lei nº 4.611/2011):

5.6.1. De cujo capital participe outra pessoa jurídica;

5.6.2. Que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

5.6.3. De cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006;

5.6.4. Cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006;

5.6.5. Cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006;

5.6.6. Constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

5.6.7. Que participe do capital de outra pessoa jurídica;

5.6.8. Que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

5.6.9. Constituída sob a forma de sociedade por ações.

6. DAS CONDIÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

6.1. O Licitante deverá enviar sua proposta, no idioma oficial do Brasil, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. **Valor unitário e total** para cada item ou grupo de itens (conforme o caso), em moeda corrente nacional;

6.1.2. **Marca, modelo e fabricante** de cada item ofertado;

6.1.3. **Descrição detalhada do objeto** indicando, no que for aplicável, o prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso.

6.2. **Caso haja divergência entre a especificação constante no sistema Comprasnet e no Termo de Referência, prevalecerá este último.**

6.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.4. Os quantitativos previstos no orçamento estimado pela Administração não poderão ser alterados pelo proponente.

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

6.6. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do Licitante.

6.7. Ao cadastrar sua proposta no sítio do sistema Comprasnet, o Licitante deverá fazer a descrição detalhada do objeto. Para o detalhamento deverá ser utilizado o campo **“Descrição detalhada do objeto ofertado”**.

6.8. A Licitante que registrar no campo **“Descrição detalhada do objeto ofertado”** qualquer informação que venha a identificar sua razão social ou nome fantasia terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances.

6.9. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o Licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.

7. DA CONDUÇÃO DO CERTAME

- 7.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro, apoiado pela Equipe de Apoio e por setores técnicos, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico www.gov.br/compras.
- 7.2. A operacionalidade do sistema Comprasnet é de responsabilidade da SLTI/ME, junto a qual as Licitantes deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.
- 7.3. A participação na licitação na forma eletrônica dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da **PROPOSTA e dos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.
- 7.3.1. O prazo fixado para a apresentação das propostas e dos documentos de habilitação não será inferior a oito dias úteis, contado da data de publicação do aviso do edital.
- 7.4. Incumbirá ao Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema, Pregoeiro ou de sua desconexão.
- 7.4.1. No caso de desconexão, cada Licitante deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.
- 7.5. Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.5.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico www.gov.br/compras.
- 7.6. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio eletrônico www.gov.br/compras.
- 7.7. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os Licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, via *chat*, em campo próprio do sistema eletrônico. Não será aceito nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou e-mail;
- 7.8. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 7.9. Somente os Licitantes com propostas cadastradas participarão da fase de lances.

8. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS, DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DO DESEMPATE

- 8.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 8.1.1. ***O lance deverá ser ofertado pelo valor global do lote.***
- 8.2. Aberta a sessão pública, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, que contenham vícios insanáveis ou que não apresentem as especificações e exigências mínimas constantes no Termo de Referência (Anexo A do Edital).
- 8.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase competitiva.
- 8.4. **O modo de disputa será o ABERTO e FECHADO.**
- 8.4.1. No modo de disputa ABERTO e FECHADO, a primeira etapa, ABERTA, terá duração de 15 (quinze) minutos.
- 8.4.2. Iniciada a etapa competitiva, os Licitantes classificados poderão encaminhar lances públicos, sucessivos e com preços decrescentes ou percentuais de desconto crescentes (conforme o caso), exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor ou percentual de desconto consignados no registro de cada lance.
- 8.4.3. Será permitida aos Licitantes a apresentação de lances intermediários durante a etapa aberta.
- 8.4.3.1. São considerados intermediários os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio Licitante, quando adotado o julgamento pelo critério de menor preço.
- 8.4.4. Findo o prazo de 15 minutos, o sistema eletrônico Comprasnet encaminhará o aviso de fechamento aleatório dos lances.
- 8.4.4.1. O tempo aleatório encerrar-se-á em até dez minutos, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 8.4.4.2. Encerrado o tempo aleatório, o sistema Comprasnet abrirá a oportunidade para que o autor da proposta de menor preço ou maior desconto e os autores das ofertas subsequentes, dentro da margem de 10%, possam ofertar

um lance final e FECHADO em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.4.4.3. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições dentro da margem de 10%, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, **até o máximo de três**, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

8.4.5. Encerrado o prazo estabelecido para a formulação da proposta final fechada, o sistema ordenará os lances em ordem vantajosidade em relação ao preço ou maior desconto, conforme o caso definido neste Edital.

8.4.5.1. Na ausência de lance final e fechado classificado na forma dos subitem anterior, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais Licitantes, **até o máximo de três**, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.4.5.1.1. Encerrada a etapa fechada reiniciada, o sistema ordenará os lances em ordem de vantajosidade, na forma do subitem 8.4.5.

8.4.5.2. Na hipótese de não haver Licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o Pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

8.5. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

8.6. Havendo empate entre dois ou mais licitantes, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens:

8.6.1. Produzidos no País;

8.6.2. Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

8.6.3. Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.6.4. Produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

8.7. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

8.8. Por força do que dispõe o art. 3º da Lei nº 8.248/1991 e do Decreto Distrital nº 37.667/2016 que recepcionou o Decreto Federal nº 7.174/2010, será assegurada a preferência na contratação, para fornecedores de bens de informática e automação.

8.8.1. O exercício para o direito de preferência disposto neste item será concedido depois do encerramento da fase de lances e após, quando for o caso, da etapa automática de convocação das microempresas ou empresas de pequeno porte, de que trata o item 10.1.

8.8.2. As licitantes que declararam no sistema, quando do cadastro de suas propostas, que atendem aos requisitos estabelecidos no art. 5º do Decreto nº 7.174/2010, serão convocadas a exercerem o seu direito de preferência, observada a seguinte ordem de classificação, na forma definida pelo Poder Executivo Federal:

1º - bens com Tecnologia desenvolvida no País e produzido de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB) + Micro e Pequena Empresa;

2º - bens com Tecnologia desenvolvida no País e produzido de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB);

3º - bens com Tecnologia desenvolvida no País + Micro e Pequena Empresa;

4º - bens com Tecnologia desenvolvida no País;

5º - bens produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB) + Micro e Pequena Empresa;

6º - bens produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB).

8.8.3. Aplicar-se-ão as regras de preferência previstas neste item com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência.

8.8.3.1. Serão convocadas as licitantes classificadas que estejam enquadradas nas condições previstas no subitem 10.2 deste Edital, seguindo a ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame.

8.8.4. Caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, será declarada vencedora a licitante detentora da proposta originalmente vencedora do certame.

8.8.5. Consideram-se bens e serviços de informática e automação com tecnologia desenvolvida no País aqueles cujo efetivo desenvolvimento local seja comprovado junto ao Ministério da Ciência e Tecnologia, na forma por este regulamentada.

8.8.6. A comprovação do atendimento ao PPB dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto 5.906/2006, ou pelo Decreto 6.008/2006.

8.8.6.1. A comprovação será feita:

8.8.6.1.1. Eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA; ou

8.8.6.1.2. Por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação da licitante.

8.8.7. A licitante deverá encaminhar juntamente com a proposta a documentação e o(s) certificado(s) comprobatório(s) do atendimento da habilitação para usufruir o benefício da preferência na contratação, para o qual se declarou apta, estabelecido no art. 5º do Decreto nº 7.174/2010 e previsto no subitem 10.2 deste edital, apresentando ainda, a declaração constante do Anexo D deste edital.

9. DA NEGOCIAÇÃO DIRETA

- 9.1. Após o encerramento da fase competitiva, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao Licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento.
- 9.2. É vedada a negociação com condições diferentes das previstas neste Edital.
- 9.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais Licitantes.

10. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. Encerrada a etapa de negociação, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015. O pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

10.2. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

10.3. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

10.4. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte e sociedade cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

10.5. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.6. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

10.7. O(s) Licitante(s) classificado(s) em primeiro lugar, após a negociação, deverá(ão) enviar **no prazo 2 (duas) horas**, a contar da convocação pelo Pregoeiro via chat, a(s) Proposta(s) de Preços devidamente atualizada(s), em conformidade com o valor negociado ou o último lance ofertado.

10.7.1. **A licitante deverá enviar a Proposta de Preços em conformidade com o ANEXO C deste Edital, com os valores unitários e totais.** As especificações técnicas claras e detalhadas dos materiais e/ou do serviço de forma a demonstrar que atendem plenamente ao ANEXO A deste Edital, inclusive marca, quando for o caso.

10.8. A proposta ajustada será recebida **exclusivamente por meio do sistema Comprasnet** (opção "Enviar Anexo"), respeitado o limite do sistema eletrônico, podendo ser incluídos quantos arquivos forem necessários.

10.9. A(s) proposta(s) atualizada(s) deverá(ão) ser lavrada(s) em língua portuguesa e deve(m) conter:

10.9.1. **Nome da proponente e de seu representante legal**, endereço completo, telefone, endereço de correio eletrônico, números do CNPJ e da inscrição Estadual, Municipal e Distrital;

10.9.2. **Preço unitário e total de cada objeto cotado**, devendo estar inclusas nos preços ofertados todas as despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;

10.9.3. **A indicação de uma única marca e modelo para cada objeto**, sem prejuízo da indicação de todas as características do produto cotado, com especificações claras e detalhadas, inclusive tipo, referência, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente quando for o caso, observadas as especificações constantes no Anexo I deste Edital;

10.9.4. **Prazo de garantia do(s) objeto(s), quando for o caso;**

10.9.5. **Prazo de validade da proposta**, não devendo ser inferior a **60 (sessenta) dias corridos**, contados da data prevista para abertura da licitação;

10.9.6. **Prazo de entrega** em conformidade com o Termo de Referência (Anexo A do Edital), contados da assinatura do Contrato ou do recebimento da Nota de Empenho, quando não houver a formalização do instrumento de Contrato;

10.9.7. **Declaração expressa**, de que nos preços ofertados estão incluídas todas as despesas relativas à entrega do(s) bem(ns) tais como embalagens, encargos sociais, frete, seguro, tributos e encargos de qualquer natureza que, direta ou indiretamente, incidam sobre o objeto da licitação;

10.9.8. **Declaração de que a Licitante atende os critérios de sustentabilidade ambiental**, previstos no art. 7º da Lei Distrital nº 4.770/2012, conforme modelo constante do **Anexo D do Edital**. A declaração pode ser substituída por certificação

emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou qualquer outro meio de prova, que ateste que a empresa cumpre com as exigências de práticas de sustentabilidade ambiental;

10.9.9. **Memórias de Cálculo** que, eventualmente, se fizerem necessárias; e

10.9.10. **Declaração expressa de que os preços ofertados estão isentos de Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI)**, tendo em vista o que dispõe a Lei Federal nº 8.058, de 2 jul. 1990 (somente se tal isenção for aplicável);

10.10. **Os dados inseridos na proposta, como correio eletrônico, número de telefone e fax, serão utilizados para a comunicação oficial entre o DETRAN/DF e a empresa, tanto na fase licitatória quanto na fase contratual.**

10.11. Em nenhuma hipótese, o conteúdo das propostas poderá ser alterado, seja com relação às características técnicas, marcas, modelos, prazo de entrega, prazo de garantia e preço dos equipamentos e materiais ou de qualquer outra condição que importe modificação dos seus termos originais, **ressalvadas as hipóteses destinadas a sanar apenas falhas formais, alterações essas que serão analisadas pelo Pregoeiro.**

10.11.1. Serão corrigidos automaticamente pelo Pregoeiro quaisquer erros aritméticos, bem como as divergências que porventura ocorrerem entre o preço unitário e o total do item, quando prevalecerá sempre o primeiro.

10.12. Será verificada a conformidade das propostas apresentadas com os requisitos estabelecidos no Instrumento Convocatório, sendo desclassificadas as que estiverem em desacordo.

10.13. Em consonância com o § 3º, art. 43, da Lei nº 8.666/1993, para fins de verificação/comprovação quanto ao atendimento das especificações contidas no Termo de Referência, o Pregoeiro poderá promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, requerendo a remessa de folders, catálogos, prospectos técnicos, dentre outros que julgar cabíveis à análise objetiva dos produtos ofertados pelas Licitantes.

10.14. O Pregoeiro poderá, se necessário, suspender a sessão para recorrer a setores técnicos internos e externos, bem como aos órgãos requisitantes da compra do material objeto deste Pregão, a fim de obter parecer que possibilite melhor julgamento das especificações dos produtos cotados, definindo nova data para continuidade da sessão licitatória.

10.15. Não serão aceitas propostas que apresentem preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, bem como propostas que apresentem valores globais e unitários acima do estimado.

10.16. Nos termos dos arts. 40, X; 43, IV; 44, §§ 2º e 3º; e 48, I e II, da Lei nº 8.666/1993, serão desclassificadas propostas que:

10.16.1. Não atenderem às exigências contidas neste ato convocatório;

10.16.2. Apresentarem valor do item/lote superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis;

10.16.2.1. **Preços excessivos**, quando os mesmos apresentarem valores superiores ao preço estimado pela Administração ou aos praticados pelo mercado;

10.16.2.1.1. A desclassificação por preços excessivos somente ocorrerá após a fase competitiva, caso a Administração não obtenha êxito na negociação direta.

10.16.2.2. **Preços inexequíveis**, quando os mesmos forem inferiores ao custo de produção, acrescidos dos encargos legais;

10.16.2.2.1. Ao identificar a possibilidade de inexequibilidade do preço ofertado, o Pregoeiro poderá promover os seguintes procedimentos:

10.16.2.2.1.1. Solicitar justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

10.16.2.2.1.2. Solicitar a apresentação de Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho;

10.16.2.2.1.3. Levantar informações junto ao Ministério do Trabalho;

10.16.2.2.1.4. Consultar entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

10.16.2.2.1.5. Pesquisar junto aos órgãos públicos ou empresas privadas;

10.16.2.2.1.6. Solicitar outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;

10.16.2.2.1.7. Efetuar diligências para levantamento de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

10.16.2.2.1.8. Requerer notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;

10.16.2.2.1.9. levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

10.16.2.2.1.10. Requerer estudos setoriais;

10.16.2.2.1.11. Realizar consultas às Fazendas Federal, Distrital, Estadual ou Municipal; e

10.16.2.2.1.12. Analisar soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços, podendo solicitar apoio da área técnica.

10.17. **Serão analisados, para a definição de valores excessivos ou inexequíveis, os preços unitários e globais.**

10.18. O não envio da proposta ajustada por meio do sistema Comprasnet (opção "Enviar Anexo"), com todos os requisitos ou o descumprimento das eventuais diligências determinadas pelo Pregoeiro acarretará na desclassificação da proposta.

10.19. Sempre que a proposta não for aceita, antes de ocorrer a convocação da Licitante subsequente, haverá nova verificação da eventual ocorrência do empate ficto, quando o certame não for exclusivo para participação de ME/EPP, visto o disposto na Lei Distrital nº 4.611/2011 e no Decreto Distrital nº 35.592/2014.

10.20. Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, o Pregoeiro informará o endereço completo e o prazo para envio dos documentos pela licitante.

10.21. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação da licitante, observado o disposto neste Edital.

11. HABILITAÇÃO

11.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

11.1.1. SICAF;

11.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

11.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

11.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

11.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

11.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

11.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

11.5. **Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação das licitantes será realizada mediante a apresentação dos seguintes documentos:**

11.5.1. Proposta em conformidade com o ANEXO C do Edital;

11.5.2. **Declarações:**

11.5.2.1. Declaração, sob as penas da lei, da superveniência de fato impeditivo da habilitação (exigida somente se houver fato impeditivo);

11.5.2.2. **Termo de responsabilidade, confidencialidade e sigilo (modelo do Anexo I do Termo de Referência);**

11.5.2.3. **Declaração - Visita Técnica (modelo do Anexo II do Termo Referência);**

11.5.2.4. **Declaração de que é autorizado a vender a ferramenta ofertada para a administração pública feita pelo fabricante da solução;**

11.5.2.5. **Declaração para os fins de atender o Decreto n.º 39.860/2019 (modelo 1 do Anexo D do Edital);**

11.5.2.6. **Declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770/2012 (modelo 2 do Anexo D do Edital);**

11.5.2.7. **Declaração de que atende ao disposto na Lei Distrital nº 4.799/2012 - apenas para o item II do objeto (modelo 3 do Anexo D do Edital);**

11.5.2.8. **Declaração de que possui implantado e/ou implantará até a data da assinatura do contrato, às suas expensas, o Programa de Integridade a que se refere a Lei Distrital nº 6.112/2018 (modelo 4 do Anexo D do Edital);**

11.5.2.8.1. O Programa de Integridade que for implementado de forma meramente formal e que se mostre absolutamente ineficaz para mitigar o risco de ocorrência de atos lesivos previstos na Lei Federal nº 12.846/2013 não será considerado para fins de cumprimento da Lei Distrital n.º 6.112/2018.

11.5.2.8.2. A efetiva implantação do Programa de Integridade, os custos ou despesas resultantes correm à conta da empresa contratada, não cabendo ao órgão contratante no seu ressarcimento.

11.5.2.9. Declaração de que atende ao disposto no art. 429 da CLT (assinada no sistema Comprasnet);

11.5.2.10. Declaração de que atende ao disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991 (assinada no sistema Comprasnet).

11.5.3. **Habilitação Jurídica**

11.5.3.1. Registro comercial, no caso de empresário individual.;

11.5.3.2. Apresentar registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social devidamente registrado na Junta Comercial para comprovação do ramo de atividade e do capital social, quando for o caso; e

11.5.3.3. No caso de sociedades por ações, dos documentos de eleição de seus administradores: a inscrição do ato constitutivo, no de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício; e o decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quanto a atividade assim o exigir.

11.5.4. **Regularidade Fiscal e Trabalhista**

11.5.4.1. Apresentar registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

11.5.4.2. Apresentar 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, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

11.5.4.3. Apresentar prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

11.5.4.4. Apresentar prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

11.5.4.5. Apresentar prova de inscrição Estadual, Municipal ou do Distrito Federal.

11.5.4.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.5.4.7. Apresentar prova de inscrição prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

11.5.4.8. **Todas as empresas licitantes (ainda que não sejam cadastradas no Distrito Federal)** deverão apresentar a certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br.

11.5.4.9. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

11.5.4.10. Uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a microempresa, empresa de pequeno porte, ou sociedade cooperativa será convocada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez.

11.5.4.11. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

11.5.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

11.5.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.5.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.5.7. Qualificação Econômica Financeira

11.5.7.1. Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, exceto no caso de empresa em recuperação judicial ou extrajudicial, quando deverá observar o item 5.2.3.4.1 deste Edital.

11.5.7.2. Apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta:

11.5.7.2.1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

11.5.7.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

11.5.7.2.3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	<i>Ativo Total</i>
	<i>Passivo Circulante + Passivo Não Circulante</i>
LC =	<i>Ativo Circulante</i>
	<i>Passivo Circulante</i>

11.5.7.2.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar

patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

11.5.7.3. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

11.5.7.3.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

11.5.7.3.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

11.5.8. **Qualificação técnica conforme o item 5 do Termo de Referência, Anexo A do Edital.**

11.5.8.1. O pregoeiro suspenderá a sessão e solicitará parecer à área técnica, referente a documentação técnica.

11.5.8.2. Será informada no chat data e horário de retorno para continuidade do certame.

11.6. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidade emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

11.7. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11.8. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

12. **DOS RECURSOS**

12.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

12.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

12.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

12.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

13. **DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

13.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

13.2. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.3. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

13.4. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat") ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

14. **DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

14.1. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não tenha havido recurso.

14.2. A homologação da licitação é de responsabilidade exclusiva da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao proponente vencedor pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

15. **DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO**

15.1. A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

16. DA CONTRATAÇÃO

16.1. A contratação será regida, especialmente, pelos itens constantes no Anexo A deste Edital (Termo de Referência), a seguir elencados:

ANEXO A (Termo de Referência)	
RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	Item 4.1
RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA	Item 4.2
SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	Item 7.1
GESTÃO DE DEMANDA	Item 8
GARANTIA	Item 9

16.2. Além das disposições do item anterior, a contratação deverá obedecer às demais cláusulas do Anexo A deste Edital (Termo de Referência).

17. DA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente edital, serão aplicadas as penalidades no Decreto 26.851/2006 (ANEXO E deste Edital), publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº. 103 de 31 de maio de 2006, pág. 05 a 07, e alterações posteriores, que regulamentaram a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais n.º 8.666/93 e 10.520/2002.

17.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520/2002, o licitante/adjudicatário que: (numeração dos subitens erradas)

17.1.2. Não celebrar o contrato ou aceitar/retirar a nota de empenho;

17.1.3. Apresentar documentação falsa;

17.1.4. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

17.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.6. Não mantiver a proposta;

17.1.7. Falhar ou fraudar a execução do contrato;

17.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, incluindo aí a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

17.1.8.1. O comportamento previsto nesta sub condição fica configurado quando o licitante executar atos tais como os descritos no parágrafo único do art. 92, no art. 96 e no parágrafo único do art. 97 da Lei 8.666/93.

18. DA PROIBIÇÃO DE CONTEÚDO DISCRIMINATÓRIO CONTRA A MULHER E DE USO DE MÃO DE OBRA INFANTIL

18.1. Fica proibida a utilização qualquer conteúdo discriminatório contra a mulher, nos termos da Lei nº 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 38.365/2017.

18.2. É proibido o uso de mão de obra infantil, sob qualquer pretexto, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013, sob pena de rescisão do contrato e aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. **A(s) licitante(s) declarada(s) vencedora(s) do certame deverá(ão) promover, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da homologação, o cadastro no Sistema SEI junto à Gerência de Documentação - GERDOC, do DETRAN/DF, que será a responsável pelo recebimento da documentação necessária e a posterior habilitação junto àquele Sistema.**

19.2. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente no ato da sessão pública.

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

19.4. Fica assegurado ao DETRAN-DF o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

19.5. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e/ou amostras (quando exigido) e o DETRAN-DF não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

- 19.6. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 19.7. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justificado e aceito pelo Pregoeiro.
- 19.8. Ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 19.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no DETRAN-DF ou Contratante, quando for o caso.
- 19.10. Para os documentos de habilitação que não apresentarem expressamente o prazo de validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias consecutivos da data de sua emissão, exceto se houver legislação em contrário.
- 19.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.
- 19.12. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.
- 19.13. A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação do objeto licitado.
- 19.14. Previamente justificado no *chat*, o pregoeiro poderá prorrogar o prazo para o envio de propostas e/ou documentação complementar de habilitação pelo tempo que julgar necessário.
- 19.15. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei n.º 10.520 de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 3.555, publicado no DOU de 09 de agosto de 2.000 e subsidiariamente a Lei 8.666/93 e Decreto nº 10.024/2019.
- 19.16. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800.644.9060.
- 19.17. Caso considere necessário, o pregoeiro suspenderá a sessão e solicitará parecer à área demandante referente à proposta de preço e/ou documentação.
- 19.18. Por motivo justificado, solicitado via *chat*, e acatado pelo pregoeiro e equipe de apoio, a proposta de preço e documentos de habilitação poderão ser encaminhados via e-mail: licitacao@detran.df.gov.br.
- 19.19. As súmulas dos contratos e dos aditivos pertinentes a obras, compras, serviços, alienações e locações celebrados pelos órgãos ou pelas entidades da Administração Pública do Distrito Federal com particulares devem ser publicadas no Portal da Transparência de que trata a Lei nº 4.490, de 12 de dezembro de 2012 (Lei Distrital nº 5.575 de 18.12.2015).
- 19.19.1. A determinação prevista neste item visa conferir publicidade às contratações realizadas pelo Poder Público.
- 19.19.2. Das súmulas dos contratos de que trata este item devem constar informações referentes ao valor, ao objeto, à finalidade, à duração e ao prazo de vigência do contrato, bem como o nome ou a razão social do fornecedor do produto, da obra ou do serviço.
- 19.20. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:
- 19.20.1. ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA.
- 19.20.2. ANEXO B - PLANILHA DE PREÇO MÁXIMO ADMISSÍVEL.
- 19.20.3. ANEXO C - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.
- 19.20.4. ANEXO D - MODELOS DE DECLARAÇÕES.
- 19.20.5. ANEXO E - DECRETO Nº 26.851/2006.
- 19.20.6. ANEXO F - MINUTA DO CONTRATO.
- 19.21. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o de Brasília, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 10 de fevereiro de 2022.

ANEXO A (do Edital)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) que contemplará:

Item I - Fornecimento, Implantação e configuração de Ferramenta e Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM);

Item II - Serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta descrita no Item I, sob demanda, com objetivo de permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da

ferramenta de GSTI.

Assim, o item I, será de aquisição de ferramenta com obrigação de prestação de serviço de implantação, configuração e interoperabilização da ferramenta com os ativos do Detran/DF, deverá ser feita em entrega única, sendo que a implantação e configuração será feita no prazo estipulado neste Termo de Referência.

A ferramenta não poderá ser uma solução open source, deverá ser aderente às boas práticas de gestão preconizadas pelo ITIL 4, ter capacidade de integração de várias práticas em uma mesma plataforma, sem a necessidade de esforços adicionais ou grandes customizações. Todos os módulos deverão ser fornecidos por fabricante único.

A solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser baseada no framework ITIL, última versão da certificação ITIL 4. Deverá ser certificada pelo pinkverify, em sua versão mais recente - ITIL 4 - e deverá constar entre as ferramentas listadas no link "PinkVERIFY™ Certified ITIL V4 Toolsets" (<https://www.pinklephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets>) pelo menos em 11 práticas ITIL V4.

Junto a proposta deverá ser entregue documentação técnica com a comprovação do atendimento ponto a ponto dos itens 1.1 a 1.1.4.11 do Anexo A – Termo de Referência do edital, por meio de página na Internet e/ou manual oficial do fabricante da solução.

A solução deverá contemplar funcionalidade de criação de aplicações para atendimento de outras áreas sem a necessidade de desenvolvimento (usando tecnologia No Code/Low code) para que o Detran possa atender demandas de outras áreas internas não TI.

Além dos requisitos acima, a Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI terá, no mínimo, os seguintes requisitos.

Item	Requisitos mínimos	Unidade	CATSER-TI	Quantidade
I	Módulo de Gerenciamento de Serviços de TI; Módulo de CMDB (Configuration Management Database); Módulo de Descobrimto; Módulo de Registro de Chamados do Gerenciamento de Serviços de TI; Módulo de Gerenciamento de Incidentes; Módulo de Gerenciamento de Problemas; Módulo de Gerenciamento de Base de Conhecimento; Módulo de Gerenciamento de Mudanças; Módulo de Gerenciamento de Liberações; Módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviços; Módulo de Gerenciamento de Dispositivos Módulo de Gerenciamento de Ativos; Módulo de Gerenciamento de Acordos de Níveis de Serviço; Módulo de Painéis de Indicadores e Relatórios.	Solução integrada	27472 (Licenciamento de direitos sobre outros software/programas)	1

Por instalação entende-se a ativação das licenças da ferramenta de ITSM com todos os módulos contratados, pelo período de vigência requerido no edital e na configuração original do fabricante, sem nenhuma customização específica para o DETRAN. Essa instalação/ativação permitirá ao DETRAN a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e ao fornecedor a emissão da Nota Fiscal.

O item II será de serviços especializados de manutenção e customização da ferramenta, de implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de adequação da ferramenta a novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF, que será feito durante toda a execução contratual, por demanda, conforme tabela abaixo.

Item	Descrição	Unidade	CATSER-TI	Quantidade
II	Serviços técnicos especializados para manutenção e customização de ferramenta GSTI, de implantação gradual das disciplinas do ITIL e de adequação da ferramenta a novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF	HST	26972 (Serviços especializados de instalação, transição, configuração / customização de software)	5000

1.1. Especificação do item I - Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (Information Technology Service Management – ITSM) com Serviços de instalação e configuração inicial ao ambiente do Detran/DF.

A solução de gerenciamento dos serviços de TI deverá conter todas as licenças de software necessários para suportar a infraestrutura atual do Detran/DF:

- 20 Usuários concorrentes
- 10 Usuários nomeados
- 200 Servidores
- 1500 Estações de trabalho

Parte da Infraestrutura atual:

Ativo	Detalhamento	Quantidade	Licença	Garantia Suporte
Usuários (AD)	Azure Directory Premium 1	1.491	Sim	Sim
Office 365	Office 365 E3	1.341	Sim	Sim
Office 365	Office 365 E5	10	Sim	Sim
Office 365	Office 365 F3	150	Sim	Sim
Servidor de Correrio Eletronico	Office 365		Sim	
Caixas Postais		1.499	Sim	

Grupos de Usuários	grupos de compartilhamentos	389	Sim	
VLANs		168		
Links de Internet	GDFNet	1		Sim
Switches de acesso	Brocade	60	Não	Não
Switches topo de rack	Brocade VDX	6	Não	Não
Switches core	Brocade FCX	2	Não	Não
Switches core	Brocade MLX	1	Não	Não
Switches SAN	Brocade 6520	2	Não	Não
Switches NUTANIX	ARISTA	2	Sim	Sim
Servidores Físicos	Dell Poweredge T640	19		Não
Servidores Físicos	Dell Poweredge R920	3		Não
Hiperconvergência	Nutanix Cluster com 9 Servidores 324 Processadores 4.5 TB Memória	1		Sim
Servidores Virtuais	VMWare	259		Não
Servidores Virtuais	Acrópolis			
Storages	Netapp FAS8060 644 TB	1	Sim	Não
Storages	Netapp FAS6210 114 TB	1	Sim	Não
Gerenciador de Banco de Dados	Oracle Database 12c RAC	3	Sim	Sim
Gerenciador de Banco de Dados	Microsoft SQL Server 2008	8	Sim	Não
Gerenciador de Banco de Dados	PostgreSQL 11.2	2	Sim	Não
Gerenciador de Banco de Dados	MongoDB	1	OpenSource	Não
Unidade de Leitura/Gravação de Fitas de Backup	DELL Powervault TL 4000	1		Não
Software de Backup	HP Data Protector	1	Sim	Não
Software de Backup	Bacula	1	OpenSource	Não
Software de Backup	Veeam	240	Sim	Sim
Software de Monitoramento	Zabbix	1	OpenSource	Não
Software de Monitoramento	Grafana	1	OpenSource	Não
Servidor de Aplicações	Tomcat Apache Jboss Wildfly		Sim	Não
Servidor WEB	Tomcat Apache Jboss Wildfly		Sim	Não
Sistemas Operacionais	Redhat 7.4 e 7.9 CentOS 5 e 6.10 Windows Server 2008 e 2016		Sim	Não
Plataforma - Middleware	Openshift 3.11		Sim	Sim
Estações de Trabalho e Notebook		1.296		Não

A solução deverá apresentar integração nativa de todos os módulos da solução. Esta integração deve permitir a visão unificada dos processos ITL de forma a prevenir esforços duplicados para a resolução de situações realizadas simultaneamente ou anteriormente, como incidentes duplicados ou cuja resolução será provida por um problema já identificado, e cuja mudança já está planejada;

As divisões organizacionais da corporação precisam que a solução suporte a segregação de informações para que as mesmas sejam apresentadas de acordo com suas necessidades específicas;

Os Itens de Configuração armazenados no CMDb precisam ser geridos e acessados por grupos restritos de equipes de suporte ou de empresas provedoras de serviços;

Uma empresa provedora nunca deve ter acesso a registros (chamados) e informações relacionadas a outra empresa provedora de serviços;

A console de usuário final deve prever utilização intuitiva independente de dispositivo (seja via browser ou aplicativo de smartphone ou tablet), que possibilite uso de linguagem natural eliminando a necessidade do usuário em conhecer e utilizar menus de categorias ou termos técnicos;

A solução deverá ser acessível por meio de dispositivo móvel e deverá ser responsiva de forma a se adaptar ao tipo de equipamento e tamanho de tela que está sendo executado;

A solução deve possibilitar a visualização de artigos de conhecimentos, chamados similares, templates de solicitações, indisponibilidades de serviços, dados de satisfação de usuário e SLA's logo ao acessar um chamado que deve ser tratado, facilitando assim a resolução do mesmo com base nessas informações de apoio relacionadas;

A solução de geração de relatórios deve possibilitar o envio de relatórios em datas/horários programados, utilizando para tal valores de referência para que os mesmos sejam enviados apenas se esses valores forem atingidos;

A solução de relatórios e painéis deve ser integrada nativamente a solução de Gerenciamento de Serviços de TI para que as permissões de acesso e perfis sejam consideradas no momento da geração e visualização das informações;

A solução deverá ter a possibilidade de integração com ferramentas de colaboração e troca de mensagens, tais como Microsoft Teams, Skype, Slack e SMS;

Aprendizado de máquina (Machine Learning) para análise de risco de mudança, análise de causa raiz de problemas, sugestão de categorização e melhor encaminhamento de chamados e sugestões inteligentes em relatórios.

A contratada deverá instalar e configurar a solução no ambiente do Detran/DF dentro do prazo máximo estabelecido no Termo de Referência.

1.1.1. Os Requisitos de arquitetura, garantia e tempos de resposta

Compreende os serviços de garantia e suporte técnico para manutenção preventiva e corretiva da solução de ITSM e deverá atender aos seguintes pré-requisitos:

- A garantia dos produtos adquiridos, bem como da atualização dos softwares e patches será de 60 meses a partir do recebimento das licenças da solução;
- Ser provido pelo fabricante da solução permitindo o acionamento do suporte através de telefone 0800, e-mail ou site web;
- O atendimento será prestado na modalidade remota e com disponibilidade 24x7x365 para chamados de severidades 1 (um). Para os chamados de severidade 2 (dois), 3 (três) e 4 (quatro) o suporte deverá ser prestado das 8 h as 18 h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, conforme quadro a seguir:

Severidade	Descrição	Tempo de Atendimento
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componentes	No máximo 12 (doze) horas após a abertura do chamado
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado

A garantia contemplará atendimento técnico quanto à configuração e solução de problemas envolvendo o produto ofertado, bem como a atualização dos softwares;

- Os chamados de suporte deverão ser classificados de acordo com a sua criticidade e terão prazos de atendimento e solução especificados conforme acordo de nível de serviço definido neste termo de referência;
- Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento;
- Mensalmente deverá ser entregue pela contratada um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, período de referência, número de acionamento, localidade, severidade, descrição da ocorrência, nome do responsável pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora da solução e descrição da resolução adotada;
- O não atendimento dos níveis de serviço preestabelecidos ensejarão a cobrança de multas conforme estabelecidas neste edital.

1.1.2. Requisitos de Arquitetura

Opções de ambiente On-Premise	A solução deverá ser instalada exclusivamente no ambiente do Detran-DF (ON-PREMISE)
Alta Disponibilidade	Implementação em Alta-Disponibilidade na Modelo Ativo-Ativo
Modelo de licenciamento flexível	Possibilitando licenciamento para usuário fixo e usuário flutuante
Multi-Tenace	Capacidade de segregar dados de usuários entre instâncias

1.1.3. Requisitos Técnicos específicos da suíte de Gerenciamento de Serviços de TI

A listagem a abaixo apresenta os requisitos técnicos que a suíte de Gerenciamento de Serviços de TI deve possuir, e consequentemente todos os módulos componentes devem possibilitar.

- A suíte de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI deve possuir mecanismo de controle de acesso próprio e integrável com soluções de LDAP;
- A suíte de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI deve possuir mecanismo de login unificado (Single-Sign-on);
- A suíte de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar o desenvolvimento de novas funcionalidades e aplicações através de ferramenta visual, sem a necessidade de utilização de linguagens de programação por código, como C, C++, Java;
- A suíte de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar o desenvolvimento de integrações com outras aplicações através de WebServices, RESTFull API e demais protocolos e API's padrões de mercado;
- A suíte de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI deve possuir mecanismo nativo para segurança e segregação de informações e registros multi-empresas também para empresas e grupos de suporte de empresas contratadas, impedindo que essas empresas tenham acesso a registros que não estão sob sua responsabilidade;
- A suíte de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI deve possuir CMDB unificado, eliminando a necessidade de replicação das informações entre aplicações de sua suíte;

1.1.3.1. Módulo de Gerenciamento de Requisições, Catálogo de Serviços e Console de Usuário Final

- a) A solução de Gerenciamento de Requisições deve ser integrada nativamente a solução visual de Desenho de Fluxos de Processos, para a definição e relacionamento com fluxos mais complexos, incluindo pontos de decisão, paralelismo, sequencialidade e passagem de valores com o fluxo e entre tarefas do fluxo;
- b) A integração com a solução de mobilidade deve ser feita de forma a não precisar configurações adicionais para cada requisição adicionada ao catálogo de serviços. A oferta nos dispositivos móveis deve ser a mesma da aplicação original;
- c) A solução de Aprovações, integrada nativamente com a solução de Gerenciamento de Requisições, deve ser a mesma utilizada nos demais módulos de soluções de Gerenciamento de Serviços de TI, possibilitando uma única interface de aprovação. Não necessitando de licenciamento adicionais para aprovação dos usuários já pertencentes à plataforma;
- d) A solução de Aprovações deve possibilitar o encaminhamento em cadeias de aprovação previamente configuradas, de acordo com as áreas impactadas, serviço afetado, impacto, urgência e/ou de acordo com a hierarquia gerencial do solicitante;
- e) A solução de Aprovação deve possibilitar a aprovação através de resposta de e-mail recebido e através de aplicativo em dispositivo móvel, que se utiliza do mecanismo padrão de notificação do aparelho;
- f) A solução de Aprovações deve possibilitar que o gestor/administrador (não desenvolvedor) de processos de aprovação possa reencaminhar Mudanças quando, por exemplo, um aprovador estiver ausente ou em férias e não tenha designado um suplente. Evitando assim o travamento do processo de Mudança;
- g) A solução de Gerenciamento de Requisições deve suportar multi-empresa, possibilitando que um único catálogo de serviços seja ofertado de acordo com os serviços contratados por empresa ou perfil/grupo de acesso. Os funcionários de cada empresa devem acessar apenas serviços contratados para sua empresa e de acordo com seu perfil/grupo;
- h) A solução de Gerenciamento de Requisições deve suportar a oferta de serviços por equipes, possibilitando que um único catálogo de serviços seja ofertado de acordo com os serviços contratados por grupo ou perfil de profissionais da empresa. Os funcionários de cada empresa devem acessar apenas serviços contratados para sua equipe e/ou perfil;
- i) A solução de Gerenciamento de Requisições deve ser capaz de realizar buscas com base em frases digitadas em linguagem natural, evitando que o usuário precise navegar em menus de categorias ou catálogos, ou ainda, conhecer termos técnicos específicos;
- j) A solução de Gerenciamento de Requisições deve possuir versão para dispositivos móveis, através de aplicativo, para que o mesmo se utilize dos recursos nativos do aparelho, como câmera para inclusão de anexos a chamados, leitura de código de barras ou QRCode, geolocalização e login automático;
- k) A solução de Gerenciamento de Requisições deve possuir mecanismos sociais para a troca de informações entre funcionários e ainda a criação e participação em grupos de interesse;
- l) A solução de Gerenciamento de Requisições deve possibilitar que o usuário final acompanha a saúde dos serviços de seu interesse.

1.1.3.2. Módulo de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - CMDDB

- a) A solução de gerenciamento de serviços de TI como um todo, deve possuir uma única estrutura de CMDDB utilizada pelas diversas aplicações, eliminando a necessidade de replicação de dados entre essas aplicações;
- b) Capacidade de normalização dos dados provenientes de diversas origens, de forma configurável, para que os mesmos sejam ajustados ao formato padronizado;
- c) Capacidade de gerenciar Itens de Configuração provenientes de ferramentas de Discovery, Bancos de Dados, Planilhas e outras aplicações de forma transparente para o mecanismo de reconciliação;
- d) Prover interface visual para a simulação de impacto e identificação direta de serviços impactados por dado Item de Configuração ou conjunto de Itens de Configuração;
- e) Capacidade de segregação de dados por empresas e grupos, garantindo o acesso e alteração aos Itens de Configuração exclusivamente por pessoas de empresas ou grupos pré-definidos;
- f) Possuir capacidade de relacionamento nativo com demais registros das aplicações de gestão de serviços de TI (Incidentes, Problemas, Mudanças, Ordens de Serviços, etc.) possibilitando a verificação desses registros relacionados diretamente a partir do Item de Configuração.

1.1.3.3. Módulo de Descobrimto

- a) A solução de descobrimto de Elementos de Infraestrutura, deverá ser do mesmo fabricante da solução de ITSM e deve descobrir automaticamente os itens de configuração físicos e virtuais, aplicações e o relacionamento entre os mesmos;
- b) A solução de descobrimto de Elementos de Infraestrutura deve manter uma base de dados compreensiva das informações dos itens de configuração, ativos de TI e suas interdependências;
- c) A solução não deve requerer a instalação de softwares agentes nos dispositivos a serem descobertos;
- d)
- e) A solução de descobrimto deve ter scripts de descobrimto abertos para que sejam auditáveis e possibilitar ajustes ou criação de novos, independente do fornecedor;

- f) A solução de descobrimento deve possibilitar a instalação centralizada ou descentralizada para que a comunicação entre firewalls seja realizada através de portas específicas e limitadas;
- g) A solução deve fazer a descoberta de elementos em nuvens como AWS, Azure, OpenStack, Google Cloud e etc., conseguindo relacionar elementos entre nuvens e com elementos existentes na rede própria;
- h) A solução deve armazenar credenciais de forma criptografada e segura e possibilitar que a mesma seja cadastrada diretamente pelo responsável por essa informação, não dependente pelo administrador do sistema de descobrimento;
- i) A solução deve possibilitar o desenho (click e seleção, sem query ou programação) de modelos de aplicações a partir de qualquer elemento da infraestrutura descoberto e de seus itens relacionados;
- j) A solução deve ter controle de fim de vida de suporte das principais aplicações de mercado;
- k) A solução de descobrimento deve possibilitar clusterização e balanceamento;
- l) A solução deve permitir a integração com as principais soluções de cofre de senha do mercado.

1.1.4. Requisitos Técnicos das Soluções de Registro de Chamados do Gerenciamento de Serviços de TI

A solução de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI deve apresentar as características listadas abaixo, além das específicas listadas em seus capítulos específicos e devem estar integradas nativamente ao CMDB e demais aplicações do gerenciamento de serviços de TI:

- a) As soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI devem segregar as informações entre as empresas parceiras que resolvem chamados, impossibilitando que uma empresa acesse inadvertidamente chamada não estejam designados para a própria empresa;
- b) As soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI devem possuir campos específicos que simplifiquem a seleção do serviço relacionado ao ocorrido. Essa seleção deve criar automaticamente o relacionamento desse serviço e Item de Configuração ao registro;
- c) As soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI devem possibilitar a criação de demais registros das soluções de Gerenciamento de Serviços de TI, diretamente a partir do registro, copiando automaticamente os campos relacionados e gerando também o relacionamento entre esse novo registro e seu registro originário;
- d) As soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI devem possibilitar o relacionamento com diversos Itens de Configuração a um dado registro de chamados das aplicações de gerenciamento de Serviços de TI, qualificando esse relacionamento de acordo com a característica desse relacionamento, como, por exemplo, "Relacionado", "Impactado", "Alterado" ou "Restaurado", de acordo com o contexto do registro;
- e) As soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI devem possibilitar o relacionamento com diversos registros das aplicações de gerenciamento de Serviços de TI, qualificando esse relacionamento de acordo com a característica desse relacionamento, como "Relacionado", "Criado por", "Resolvido por", "Causado por", "Duplicado de" e etc.;
- f) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve funcionar de forma similar em dispositivos móveis e browsers;
- g) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve ser capaz de realizar buscas com base nas informações já existentes no chamado, evitando que o colaborador de suporte precise navegar em menus de categorias ou catálogos, ou ainda, conhecer termos técnicos específicos;
- h) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possuir versão para dispositivos móveis, através de aplicativo, para que o mesmo se utilize dos recursos nativos do aparelho, como câmera para inclusão de anexos a chamados, leitura de código de barras ou QRCode, geolocalização e login automático;
- i) Buscas realizadas pela solução de Gerenciamento de Serviços de TI devem retornar elementos do catálogo de serviços junto com sugestões de artigos de conhecimento, chamados similares, informações de satisfação do cliente, SLA's e indisponibilidades de serviços relacionadas.
- j) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve ser capaz de suportar fluxos de solicitações de áreas não ligadas a TI, como RH, financeiro, administrativo, compras e etc.;
- k) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar que o usuário profissional de campo abra, atualize e resolva chamados diretamente em dispositivos móveis;
- l) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar que profissionais criem conhecimentos diretamente em seus dispositivos móveis, através de padrões de layout ou utilizando como base conhecimentos já existentes, para que o mesmo seja direcionado para o fluxo de aprovação e amadurecimento desse conhecimento;
- m) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar que profissionais criem registros de mudanças diretamente em seus dispositivos móveis, através de padrões de layout ou utilizando guia passo a passo para sua criação;
- n) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar buscas em elementos de CMDB através da leitura direta de seu código de barras pela câmera do dispositivo móvel.

1.1.4.1. A solução de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI devem ser contemplar os seguintes módulos:

- a) Gerenciamento de Incidentes;
- b) Gerenciamento de Problemas;
- c) Gerenciamento de Mudanças;
- d) Gerenciamento de Liberações;

- e) Gerenciamento de Ordens de Serviço.

1.1.4.2. Módulo de Gerenciamento de Incidentes

Além das funcionalidades listadas na sessão de Soluções de Registro de Chamados de Gerenciamento de Serviços de TI, a solução de Gerenciamento de Incidentes deve possuir as seguintes:

- a) A solução de Incidentes deve possuir tela de busca unificada de Incidentes, Problemas, Erros Conhecidos e Solução, de forma a agilizar a busca de soluções rápidas ou situações similares/dependentes;
- b) O registro de Incidentes deve possuir campos específicos que simplifique a seleção do principal Serviço e Item de Configuração relacionado ao ocorrido. Essa seleção deve criar automaticamente o relacionamento desse serviço e item de Configuração ao registro de Incidente;
- c) A solução de Incidentes deve estar integrada nativamente ao CMDB, possibilitando inclusive a visualização da árvore de impactos para a correta priorização do chamado.

1.1.4.3. Módulo de Gerenciamento de Problemas

Além das funcionalidades listadas na sessão de Soluções de Registro de Chamados de Gerenciamento de Serviços de TI, a solução de Gerenciamento de Problemas deve possuir as seguintes:

- a) A solução de Problemas deve possuir tela de busca unificada de Incidentes, Problemas, Erros Conhecidos e Solução, de forma a agilizar a busca de situações críticas, repetitivas e outras e a criação de Problemas.

1.1.4.4. Módulo de Gerenciamento de Conhecimento

- a) A solução de Gerenciamento de Conhecimento deve estar integrada nativamente a solução de Gerenciamento de Requisições para que uma pesquisa realizada na console de usuário final apresente respostas provenientes de ambas as aplicações, possibilitando ao usuário a auto resolução de seu chamado;
- b) A solução de Gerenciamento de Conhecimento deve possuir mecanismo de indexação das informações adicional, possibilitando buscas mais rápidas e também no estilo "google-like" (perguntas livre sem a necessidade de uso de palavras-chave);
- c) A solução de Gerenciamento de Conhecimento deve possuir mecanismo de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (Rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.), como o sugerido pela KCS – Knowledge Centered Support;
- d) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar que profissionais criem conhecimentos diretamente em seus dispositivos móveis, através de padrões de layout ou utilizando como base conhecimentos já existentes, para que o mesmo seja direcionado para o fluxo de aprovação e amadurecimento desse conhecimento.

1.1.4.5. Módulo de Gerenciamento de Mudanças

Além das funcionalidades listadas na sessão de Soluções de Registro de Chamados de Gerenciamento de Serviços de TI, a solução de Gerenciamento de Mudanças deve possuir as seguintes:

- a) A solução de Mudanças deve integrada nativamente a solução visual de Desenho de Fluxos de Processos, para a definição e relacionamento com fluxos mais complexos, incluindo pontos de decisão, paralelismo, continuidade e passagem de valores entre tarefas do fluxo;
- b) O registro de Mudanças deve possuir integração nativa com solução de simulação de impacto, que facilite a identificação automática de Itens de Configuração impactados e seu relacionamento com o registro de Mudança;
- c) A integração com solução de simulação de impacto deve possibilitar a seleção dos Itens de Configuração impactados para relacionamento direto com o registro de Mudanças;
- d) O registro de Mudanças deve possuir indicador de "colisão de mudanças", que deve indicar que outras Mudanças, envolvendo um ou mais Itens de Configuração, estarão ocorrendo no mesmo momento que a corrente;
- e) A solução de Aprovações deve possibilitar o encaminhamento em cadeias de aprovação previamente configuradas, de acordo com as áreas impactadas, serviço afetado, impacto, urgência e/ou de acordo com a hierarquia gerencial do solicitante
- f) A solução de Aprovações deve possibilitar que o gestor/administrador (não desenvolvedor) de processos de aprovação possa reencaminhar Mudanças quando, por exemplo, um provador estiver ausente ou em férias e não tenha designado um suplente, evitando assim o travamento do processo de Mudança;
- g) A solução de Mudanças deve possuir calendário de Mudanças, onde as diversas Mudanças, janelas operacionais e outros eventos corporativos possam ser visualizados de forma conjunta;
- h) A solução de Gerenciamento de Serviços de TI deve possibilitar que profissionais criem registros de mudanças diretamente em seus dispositivos móveis, através de padrões de layout ou utilizando guia passo a passo para sua criação.

1.1.4.6. Módulo de Gerenciamento de Liberações

Além das funcionalidades listadas na sessão de Soluções de Registro de Chamados de Gerenciamento de Serviços de TI, a solução de Gerenciamento de Liberações deve possuir as seguintes:

- a) A solução de Liberação deve possibilitar a criação de fluxos de atividades e várias Mudanças, possibilitando a sequencialização e paralelismo das mesmas, para criação de fases planejamento, construção, testes, acompanhamento da implantação e pós-implantação;
- b) A solução de Aprovações deve possibilitar que o gestor/administrador (não desenvolvedor) de processos de aprovação possa reencaminhar Liberação quando, por exemplo, um provador estiver ausente ou em férias e não tenha designado um suplente. Evitando assim o travamento do processo de Liberação;

- c) A solução de Liberação de possuir o conceito de Milestones para as fases da Liberação: Iniciação, planejamento, construção, teste, execução e fechamento.

1.1.4.7. Módulo de Gerenciamento de Ordens de Serviços

Além das funcionalidades listadas na sessão de Soluções de Registro de Chamados de Gerenciamento de Serviços de TI, a solução de Gerenciamento de Ordens de Serviços deve possuir as seguintes:

- a) A solução de Gerenciamento de Ordens de Serviços deve ser capaz de suportar fluxos de solicitações de áreas não ligadas a TI, como RH, financeiro, administrativo, compras e etc.;
- b) A solução de Ordens de Serviços deve ser integrada nativamente à solução visual de Desenho de Fluxos de Processos, para a definição e relacionamento com fluxos mais complexos, incluindo pontos de decisão, paralelismo, continuidade e passagem de valores entre tarefas do fluxo;
- c) A solução de Ordens de Serviços deve ser parte integrante da solução de Requisições de Serviços, podendo também ser utilizada de forma independente desta (ou seja, tendo seus registros criados e relacionados a requisições ou não).

1.1.4.8. Módulo de Gerenciamento de Dispositivos

- a) O Módulo de Gerenciamento de Dispositivos, deverá ser do mesmo fabricante da solução de ITSM e conter minimamente as seguintes funcionalidades: Inventário, gerenciamento de compliance, patch management, deployment e acesso remoto;
- b) Manter o software de desktop e servidor atualizado com gerenciamento de patches totalmente automatizado, configurável por assistente e do tipo configure e esqueça.
- c) Manter o controle dos dispositivos com um inventário abrangente de ativos de hardware e software em toda a organização;
- d) Auto-implantar e atualizar o agente;
- e) Gerenciar alterações nas configurações de hardware e software, aplicar políticas de controle de alterações e manter histórico de inventário detalhado;
- f) Efetuar o levantamento de licenças de software em uso;
- g) Descobrir hosts (físicos e virtuais) sendo capaz de administrar o seu estado de funcionamento de modo a parar / pausar / iniciar para realizar manutenção ou solucionar problemas;
- h) Coletar dados específicos sobre as principais configurações de segurança com facilidade, incluindo status de instalação / atualização de antivírus e antispyware, bem como configuração de firewall ou recursos compartilhados;
- i) Manter a integridade de um aplicativo com verificações de rotina que corrigem automaticamente um aplicativo, mesmo após eventos que comprometem os arquivos principais;
- j) Oferecer suporte à descoberta de ativos por agente e sem agente fornecendo informações de configuração detalhadas;
- k) Suporte à descoberta de dispositivos de rede para Windows, MacOS, Linux®, servidores, laptops e dispositivos de rede;
- l) Definir softwares pré-aprovados e implementar a criação de loja de aplicativos para que os usuários possam o acessar diretamente as aplicações permitidas;
- m) Permitir a monitorar o uso de licenciamento de software;
- n) Definir políticas com base nos acordos de licenciamento de seus fornecedores e outros padrões regulatórios e gerar relatórios de acordo com padrões ISO 27001, ISO 27002 e guias de proteção da Microsoft;
- o) Permitir identificar visualmente o status de conformidade através de painéis de monitoramento;
- p) Rastrear o uso real de qualquer aplicativo;
- q) Identificar os dispositivos que não aderem às políticas de conformidade definidas;
- r) Permitir o controle/suporte remoto de dispositivos baseados em sistemas operacionais MacOS ou Windows;
- s) Permitir visualizar e controlar remotamente os PCs dos usuários, efetuando gravação de sessões remotas para a resolução rápida dos incidentes/ problemas nas estações de trabalho;
- t) Permitir o acesso remoto a estações de trabalho que não estejam conectadas à rede local;
- u) Garantir a privacidade durante todas as sessões remotas com comunicações criptografadas, sessões autenticadas e confirmações de usuário antes da conexão de rede;
- v) Permitir a execução de linhas de comando, transferências de arquivos, gerenciamento da área de transferência e reinicialização do dispositivo de destino;
- w) Manter o arquivo de auditoria central de sessões de controle remoto e confirmações do usuário final.

1.1.4.9. Módulo de Gerenciamento de Ativos

- a) A solução de ativos deve utilizar como base a estrutura de CMDB, fazendo com que Itens de Configuração criados na solução de CMDB estejam diretamente acessíveis na solução de Ativos e vice versa, sem a replicação de itens ou campos ou de sincronização de bancos de dados;

- b) A solução de Gerenciamento de Ativos deve suportar conceito de configuração (agrupador de ativos, como desktop, sistema operacional, aplicações, impressora pessoal e etc.) para facilitar o fluxo de requisição, aquisição e recebimento de ativos;
- c) O controle de licenças de software deve ser configurável, sem necessidade de desenvolvimento, regras de contabilização de uso das licenças, baseadas em Itens de Configuração específicos de software ou Itens de Configuração de hardware relacionados aos mesmos;
- d) O controle de licenças de software deve ser configurável, sem necessidade de desenvolvimento, para a identificação de tipos de licenças, por exemplo: "por instância", "por usuário", "por empresa", "por CPU", "por máquina" e etc.

1.1.4.10. Módulo de Gerenciamento de Acordos de Níveis de Serviços

- a) A solução de Gerenciamento de Níveis de Serviço deve possuir a capacidade multi-empresas
- b) A solução de Gerenciamento de Níveis de Serviço deve possuir integração nativa com as soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI;
- c) A solução de Gerenciamento de Níveis de Serviço deve possuir integração nativa com as soluções de registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI, de forma que as equipes de suporte possam acompanhar os acordos diretamente nos registros dos chamados, sem necessidade de acesso a console de SLA's;
- d) A solução de Gerenciamento de Níveis de Serviço deve possibilitar que mais de um acordo possa ser relacionado a um chamado, implementando o conceito de SLA's, OLA's e UC's;
- e) A solução de Gerenciamento de Níveis de Serviço deve possuir mecanismo de agendas e horários considerados ou não por acordo (horário de expediente, fins de semana, etc.);
- f) A solução de Gerenciamento de Níveis de Serviço deve suportar o registro de contratos, considerando inclusive o envio de notificações em datas próximas ao vencimento dos mesmos.

1.1.4.11. Módulo de Painéis de Indicadores e Relatórios

- a) A solução de relatórios e painéis deve ser integrada nativamente a solução de Gerenciamento de Serviços de TI para que as permissões de acesso e perfis sejam consideradas no momento da geração e visualização das informações;
- b) A solução deve oferecer uma interface altamente intuitiva e gráfica, com métricas em tempo real, apresentados em painéis/dashboards que possibilitem seu correlacionamento com os demais processos de TI;
- c) A solução deve permitir que usuários não técnicos criem relatórios sem a necessidade de programação / customização. As informações exibidas na solução de relatórios e painéis devem ser as mesmas visualizadas nos registros de chamados da solução, utilizando a mesma nomenclatura e linguagem;
- d) A solução de geração de relatórios deve possibilitar o envio de relatórios em datas/horários programados, utilizando para tal valores de referência para que os mesmos sejam enviados apenas se esses valores forem atingidos;
- e) A solução deve permitir a criação de queries e análises intuitivas e interativas, através de interface web.

1.2. Especificação do item II- Serviços técnicos especializados para manutenção e customização de ferramenta GSTI, de implantação gradual das disciplinas do ITIL e de adequação da ferramenta a novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF.

Esse serviço será prestado após a implantação da ferramenta e se destinará a configuração, customização e manutenção da solução de forma contínua, de forma a garantir que a administração poderá adequar a ferramenta a todo tempo a dinâmica de sua estrutura tecnológica, permitindo adequação de novos ativos adquiridos a sua solução de gestão.

TAREFAS / ATIVIDADES
Manutenção/Criação/Realização de tarefas de back-up de dados da solução de ITSM
Identificar os requisitos de infraestrutura para implantação de novos ativos na solução, customização da ferramenta e readequação da solução
Configurar e manutenção de base de dados corporativa para funcionamento da solução de ITSM em caso de modificação dos ativos do Detran/DF
Configurar a solução no ambiente computacional do DETRAN-DF em caso de modificação dos ativos do Detran/DF
Atuar nas atividades de Teste e Homologação do processo implantação de novos ativos no âmbito de gerenciamento da ferramenta
Geração de Consultas e de Relatórios Estatísticos Personalizados dos novos ativos
Repasse de Conhecimento em todas as etapas de manutenção, configuração e readequação da ferramenta
Documentação do Serviço de manutenção, customização e configuração da ferramenta para novos ativos do Detran/DF
Levantamento de dados e informações para elaboração adequação da Solução de ITSM às necessidades do DETRAN-DF de forma a verificar a abrangência da atuação da ferramenta e permitir tomada de decisão quanto a inclusão de novos ativos.
Parametrização da ferramenta ITSM quando houver necessidade de inclusão de ativos ou adequação a dinâmica do parque tecnológico do Detran/DF
Desenhar/Modelar/Customizar processos e fluxos de trabalho na solução de ITSM
Construir o CMDB ligado ao Serviços de Negócio definido para uma área
Incluir/Alterar/Formatar campos em formulários
Criar regras de validação de dados nos módulos da solução de ITSM

Incluir/ fluxo de trabalho na solução de ITSM
Criar/ Alterar / Manter relatórios/dashboards
Criar/Alterar / Manter Templates (Modelo) para uso na solução de ITSM
Criar/Alterar perfil e grupos de usuário na solução de ITSM
Criar/Alterar Modelo de e-mail para abertura/resposta de chamados
Criar/Alterar Empresa e/ou Contrato e/ou Jornada de Trabalho e/ou equipes de atendimento e/ou níveis de escalação para tratamento de chamados
Realizar atividades de integração da Solução de ITSM com novos sistemas adquiridos pelo DETRAN/DF
Elaborar de documentação técnica da integração
Realizar Carga de dados
Transferência de Conhecimento
Serviços de acompanhamento, controle e execução do projeto, como, por exemplo, dimensionamento, abertura, entrega, fechamento das ordens de serviço, realização de reuniões para alinhamentos de expectativas, pontos de controle, tratamento e remoção de impedimentos que comprometam a execução do projeto entre tantas outras atividades adicionais;
Serviços de elaboração e manutenção de documentos relativos gestão de projetos, como por exemplo atividades relativas a elaboração e manutenção de atas de reunião, relatórios de acompanhamento de projeto, geração de Indicadores de execução do projeto, manutenção e gestão do repositório de arquivos do projeto, entre outras atividades relacionadas;
Serviços de gerência e especificação de requisitos, análises, projetos lógicos e físicos, para implementação e implantação de novos módulos ou funcionalidades para o Gerenciamento de Serviços de TI

1.2.1. Qualificação dos Profissionais

A exigência de qualificação e experiência profissional por envolver a administração e operação da solução de ITSM que requer elevado grau de especialidade evitando comprometimento da qualidade técnica dos serviços executados. Também é através desse serviço técnico especializado que serão executadas as demandas de novos projetos e evoluções da Solução com customização e/ou configurações avançadas na solução de ITSM, a empresa vencedora deverá disponibilizar, para a execução deste serviço, no momento da aceitação da Ordem de Serviço, atestado do fabricante da(s) ferramenta(s) de que os profissionais a serem alocados para os serviços estejam aptos a fazê-los;

1.2.1.1. Perfil mínimo dos profissionais

- a) Nível superior completo na área de tecnologia da informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de tecnologia da informação;
- 5 anos de experiência trabalhando em áreas de operação de infraestrutura de TI;
 - 3 anos de experiência trabalhando com desenvolvimento, customização e parametrização, criação de relatórios e dashboards, criação de novos fluxos, regras e interfaces na solução ITSM implantada;
- b) Certificação Oficial ITIL Foundation;

1.2.2. Execução dos serviços projetados

A prestação do serviço será realizada de acordo com as necessidades e orientações da DIRTEC/DETRAN-DF e será acompanhada por equipe técnica do órgão que oferecerá material de trabalho necessário à permanência dos profissionais quando os serviços forem prestados em suas instalações, tais como mesa, cadeira, computador.

A CONTRATADA deverá reutilizar, sempre que tecnicamente e tecnologicamente possível, as customizações, parametrizações e desenvolvimentos existentes no ambiente atual do DETRAN-DF;

Todas as ações executadas por profissionais da contratada deverão passar por acompanhamento e autorização do órgão e estarem adstritas as demandas recebidas e sempre que tecnicamente e tecnologicamente possível, as customizações, parametrizações deverão reutilizar os desenvolvimentos existentes no ambiente do DETRAN-DF;

Além da fiscalização da execução do contrato, a equipe do DETRAN poderá realizar também atividades inerentes aos demais papéis previstos no processo e ainda outras atividades que forem necessárias ao sucesso do projeto e à sustentabilidade da solução após o término do contrato;

A cada demanda deverá ser apresentado os documentos relativos à qualificação do profissional que será empenhado na execução, exceto nos casos dos profissionais que já tenham sido qualificados em demandas anteriores, caso a equipe da contratante identifique, após o início dos trabalhos que um profissional alocado não atenda aos requisitos de qualificação para a atividade demandada, notificará a não-conformidade à CONTRATADA, que terá prazo de 5 (cinco) dias úteis para substituição, todavia, este prazo não deverá impactar os prazos do planejamento da demanda e, em caso de prejuízo para administração, a contratada deverá recompô-lo, sem prejuízo de penalidade por inexecução parcial do contrato, se ficar caracterizada má fé na alocação do profissional.

Além da qualificação exigida, os técnicos serão avaliados por meio de análise curricular e pela capacidade de execução de tarefas concretas no âmbito da prestação dos serviços.

O DETRAN, a seu critério, em virtude de fatores como prazo do projeto, volume e ritmo de demandas, poderá solicitar a redução ou o acréscimo de HST's na Ordem de Serviço, por meio de aditivo à Ordem de Serviço;

O ambiente de desenvolvimento, homologação e produção para a instalação do software de gerenciamento dos serviços de TI será fornecido pelo DETRAN-DF;

Por se tratar de serviços sob demanda, conforme autorização e necessidade do Contratante, não há garantia de consumo mínimo deste serviço.

As atividades realizadas deverão ser acompanhadas obedecendo às melhores práticas de gestão de projetos, amparadas pelo guia PMBOK. Assim, para garantir um adequado planejamento das atividades a serem desenvolvidas, deverá ser designado um Gerente de Projetos e profissionais com certificação específica para a ferramenta contratada, incumbidos de organizar, detalhar, planejar e ser o interlocutor com a Equipe da DIRTEC para emissão e acompanhamento das atividades definidas em cada Ordem de Serviço.

Os projetos deverão ser necessariamente documentados a cada passo, registrados e entregues ao CONTRATANTE. A quantidade de artefatos a serem entregues dependerá do tamanho e dos requisitos de cada projeto e serão definidos em observância à Metodologia de Gestão de Projetos do DETRAN - DF (MGP-DETRAN - DF);

Ao final dos projetos a equipe de gestão e fiscalização do DETRAN - DF será responsável por avaliar a qualidade e a completude das entregas dos projetos e a ratificação da equipe configurará a entrega para efeito de pagamento.

1.2.3. Níveis de serviço

Os Serviços técnicos especializados para implementação e customização da solução de gerenciamento dos serviços de Tecnologia da Informação possuem mecanismos que possibilitam ao DETRAN remunerar a CONTRATADA na medida do cumprimento dos níveis de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados qualitativos entregues. Para cada Ordem de Serviço entregue será calculado a partir de uma Acordo de Nível de Serviço (ANS) o fator de cumprimento do nível de serviço.

Para a aplicação dos ANS referentes aos serviços de implantação/customização, ao final de cada Ordem de Serviço será verificado, pelo Executor do Contrato e pelo técnico da área impactada, o nível do serviço prestado e, em caso de descumprimento de objetivos definidos, a consequente aplicação de glosas, no mês subsequente à constatação.

A tabela abaixo apresenta os indicadores de nível de serviços, o nível mínimo exigido, os parâmetros para aferição do cumprimento, as glosas previstas em caso de não serem alcançadas as metas mínimas e o referencial para aplicação da glosa.

Nº do indicador	Indicador	Nível Mínimo Exigido	Parâmetro de Aferição	Aplicação da Glosa	Limite de Aplicação
1	Tempestividade na Entrega da Ordem de Serviço	Atendimento ao Cronograma da Ordem de Serviço	Dias de atraso na entrega	1% por dia de atraso, a ser descontado a partir do valor da Ordem de Serviço	Valor da Ordem de Serviço
2	Qualidade das Entregas	Até um retorno por problema de qualidade na Ordem de Serviço	Quantidade de Problemas Identificados na Entrega	2% por falha identificada descontada a partir do valor da ordem de Serviço	Valor da Ordem de Serviço
3	Qualidade das Entregas - Falha do produto em ambiente de produção decorrente de problemas do processo de desenvolvimento do produto	Nenhuma	Quantidade de Falhas	5% por falha identificada do valor da Ordem de Serviço	Até 10% do valor do Contrato
4	Tempestividade na Entrega da Ordem de Serviço - Severidade 1	Atendimento ao Cronograma da Ordem de Serviço	Horas de atraso no atendimento e na resolução do problema	0,005% por hora de atraso, a ser descontado a partir do valor do CONTRATO	Até 2% do valor do Contrato por ocorrência
5	Tempestividade na Entrega da Ordem de Serviço - Severidade 2	Atendimento ao Cronograma da Ordem de Serviço	Horas de Atraso no atendimento e na resolução do problema	0,004% por hora de atraso, a ser descontado a partir do valor do CONTRATO	Até 2% do valor do Contrato por incidente
6	Tempestividade na Entrega da Ordem de Serviço - Severidade 3	Atendimento ao Cronograma da Ordem de Serviço	Horas de Atraso no atendimento e na resolução do problema	0,002% por hora de atraso, a ser descontado a partir do valor do CONTRATO	Até 2% do valor do Contrato por incidente
7	Tempestividade na Entrega da Ordem de Serviço - Severidade 4	Atendimento ao Cronograma da Ordem de Serviço	Horas de Atraso no Atendimento e na resolução do problema	0,001% por hora de atraso, a ser descontado a partir do valor do CONTRATO	Até 2% do valor do Contrato por incidente

1.2.4. Enquadramento - serviço comum

Apesar da complexidade da solução, existem inúmeras Ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) já padronizadas e usuais no mercado com padrão de desempenho e qualidade conforme descrito neste Termo, com Especificação do item 1 - Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (Information Technology Service Management – ITSM) - item 1.1, onde consta os requisitos de arquitetura, garantia e tempos de resposta (1.1.1 e 1.1.2).

2. LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

1. Lei Federal 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
2. Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
3. Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
4. Decreto n.º 10.204/2019 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns;
5. Decreto Distrital nº 40.205/2019 - Recepçiona o Decreto Federal nº 10.024/2019;
6. Decreto nº 7.174/2010 - Disciplina as condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para órgãos e entidades sob controle da União;
7. Decreto nº 9.507/2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
8. Decreto Distrital nº. 23.460, de 16 de dezembro de 2002 - Regulamenta, no âmbito do Distrito Federal, a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, instituída pela Lei Federal n.º 10.520/2002.
9. Instrução Normativa 04/2010 - IN 04/201 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
10. Decreto Distrital nº 34.637, de 06 de setembro de 2013 - Recepcionou no âmbito do Distrito Federal a IN nº 04/2010.
11. Decreto Distrital nº 39.453/2018 - Regulamenta a Lei distrital nº 5.525, de 26 de agosto de 2015, que estabelece que, em compras e contratações de bens e serviços, qualquer que seja a modalidade de licitação, o valor a ser pago não seja superior à média de preços do mercado, no âmbito do Distrito Federal.
12. Portaria nº 514/2018 - Regulamenta os procedimentos administrativos básicos para realização de pesquisa de preços na aquisição de bens e contratação de serviços em geral na forma do Decreto Distrital nº 39.453, de 14 de novembro de 2018.
13. Portaria DETRAN - DF nº 1054, de 2011, que aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

3. ADERÊNCIA AO PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

O PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PDTI 2020 - 2022 do DETRAN/DF está atualizado e tem orçamento estimado para execução de R\$ 158.866.000,00 (cento e cinquenta e oito milhões, oitocentos e sessenta e seis mil reais) para os três anos de Planejamento Estratégico. A previsão é que o investimento em três anos seja de:

- 2020: R\$ 45.062.000,00
- 2021: R\$ 68.662.000,00
- 2022: R\$ 44.752.000,00

Em suma, prevê um inventário de necessidades que pode ser resumido nos seguintes direcionadores estratégicos: Buscar excelência no atendimento ao cidadão tendo em vista serviços digitais e auto atendimento; Aprimorar a gestão, operação e entrega dos serviços e produtos desenvolvidos pelas unidades do Detran; Modernizar a estrutura e o aparato tecnológico da Autarquia; Aprimorar a gestão dos processos e a governança corporativa; Fomentar Inovação e Transformação Digital.

Para atender essas necessidades previstas no PDTI - 2020 - 2022 do Detran/DF é necessário a aquisição de ferramentas que permita o adequado controle de suporte técnico dos equipamentos e rede de internet, da operação, diagnóstico, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura e da execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional do parque tecnológico do órgão e dos operadores e o atendimento a suas demandas.

De acordo com as informações físico-financeira, documento Sei nº 00055-00017599/2020-55, há previsão de um investimento total estimado em R\$ 158.866.000,00 (cento e cinquenta e oito milhões, oitocentos e sessenta e seis mil reais) entre 2020-2022, sendo que para 2020: R\$ 45.062.000,00; 2021: R\$ 68.662.000,00 e 2022: R\$ 44.752.000,00.

3.1. Especificações dos objetivos elencados no PDTI.

Modernização Tecnológica: Objetivos Estratégicos

Identificação do Objetivo	Objetivo Estratégico	Demandas Relacionadas	Prazo de Conclusão
MT02-2020	Atualizar equipamentos e softwares sem garantia e/ou defasados	Diagnóstico Estratégico	dez. 2020
MT04-2020	Modernizar o CPD. Ampliação da capacidade tecnológica e atualização de equipamentos e softwares	Diagnóstico Estratégico	Dez. 2020
MT06-2020	Adquirir software e hardware para dar suporte às atividades do corpo funcional do Detran.	IN01-2020; IN02-2020; IN03-2020; IN25-2020; IN30-2020; IN37-2020; IN24-2020	Dez. 2020
MT08-2020	Aprimorar serviços de verificação de autenticidade de usuários e acesso a	Diagnóstico Estratégico	Dez. 2020

	dados e transações nos sistemas do Detran		
MT09-2002	Modernizar a estrutura tecnológica das unidades físicas do Detran	IN28-2020, IN26-2020, IN29-2020, IN36-2020	Dez. 2021

Orçamento Previsto

Cód. Objetivo Estratégico	Descrição	Custo Estimado R\$ (2020 - 2022)
EG03-2020	Estruturar uma central de monitoramento e resposta a incidentes de tecnologia com monitoramento de resposta 24 horas (NOC) e a Central de Segurança da Informação (SOC).	5.150.000,00

MT04-2020	Modernizar o CPD com ampliação da capacidade tecnológica e atualização de equipamentos, máquinas e softwares	16.000.000,00
-----------	--	---------------

4. DIVISÃO DE RESPONSABILIDADES

4.1. Responsabilidades da Contratante

- 4.1.1. Designar Comissão de Servidores formada por membros das unidades envolvidas, em especial Dirtec, para acompanhar e fiscalizar o recebimento e a implantação da ferramenta.
- 4.1.2. Após a entrega da solicitação de serviços, a CONTRATANTE compromete-se a propiciar os meios indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados e prepostos ou representantes da CONTRATADA às dependências do DETRAN/DF;
- 4.1.3. Acompanhar e fiscalizar os serviços, auditar os processos, que compõem o objeto do contrato, por meio de representante da CONTRATANTE por ela designado, nos termos do art. 67 da Lei nº. 8.666/1993 e dos softwares fornecidos pela CONTRATADA;
- 4.1.4. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados no contrato;
- 4.1.5. Realizar auditorias periódicas, sempre que julgar necessário, para identificar no todo ou em parte, os serviços e materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas para que a CONTRATADA possa tomar as devidas providências para saná-las e corrigi-las;
- 4.1.6. Acompanhar e fiscalizar o trabalho da CONTRATADA, sob os aspectos qualitativos e quantitativos;
- 4.1.7. Analisar e, caso esteja de acordo com as especificações, Aprovar os projetos e a implantação desse e as alterações executadas pela CONTRATADA;
- 4.1.8. Divulgar as alterações realizadas no projeto, orientando os usuários em relação às novas funcionalidades;
- 4.1.9. Notificar por escrito e tempestivamente a CONTRATADA, qualquer irregularidade ou fatos e ocorrências de descumprimento de cláusulas pactuadas na prestação dos serviços, que exijam medidas corretivas por parte da Contratada;
- 4.1.10. Prestar as informações e os esclarecimentos que fizerem necessários;
- 4.1.11. Acompanhar os incidentes abertos para a CONTRATADA;

4.2. Responsabilidades da Contratada

- 4.2.1. Proceder e comportar-se de forma condizente com as normas do DETRAN/DF;
- 4.2.2. Responsabilizar-se técnica e financeiramente pelo fornecimento, preparação, instalação e manutenção da solução contratada de acordo com os níveis de serviço exigidos e as normas que norteiam a atividade;
- 4.2.3. Realizar os serviços regulares ou manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos envolvidos, atualização tecnológica e quando necessário realizar a reposição do equipamento avariado, em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço;
- 4.2.4. Assumir todo o ônus e obrigações relacionadas aos seus empregados, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas, acidentes de trabalho, instrumentos e equipamentos de trabalho, além de taxas, impostos, que lhe sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros em decorrência da celebração do contrato e da execução dos serviços nele previstos.
- 4.2.5. Manter efetivo e constante controle do acesso de servidores e terceiros ao local destinado à execução dos serviços, responsabilizando-se pela guarda e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, especificações técnicas e comerciais da outra parte, de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que lhe venham a ser confiadas, sejam relacionados ou não com a prestação dos serviços, objeto deste contrato, atendendo em especial o disposto na Lei de Acesso à Informação e PORTARIA Nº 15/2016, do Denatran, que estabelece os procedimentos para o acesso aos dados dos sistemas e subsistemas informatizados do Departamento Nacional de Trânsito –DENATRAN;
- 4.2.6. Manter durante as condições de habilitação e qualificação exigidas nos documentos da licitação;
- 4.2.7. Apresentar, mensalmente, os documentos quanto às obrigações assumidas, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;

- 4.2.8. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução contratual;
- 4.2.9. Orientar de forma técnica e comportamental seus profissionais contratados, bem como promover treinamentos para atualização, durante toda execução do contrato, quanto às atividades rotineiras, às legislações, resoluções e determinações vigentes.
- 4.2.10. Assumir, pessoalmente, a responsabilidade pela execução dos serviços;
- 4.2.11. Não transferir a outrem sem autorização da Administração, no todo, ou em parte, a prestação dos serviços, objeto deste contrato;
- 4.2.12. Corrigir incorreções nos serviços executados quando necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, assumindo inclusive, conforme constante em ANS's, o pagamento de indenizações a terceiros prejudicados, decorrentes da falha na execução do serviço, provenientes de decisões judiciais ou acordo homologados com o cidadão ou pessoa jurídica prejudicada, além das custas processuais e honorários advocatícios;
- 4.2.13. Responder pelos danos, de qualquer natureza, que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou à CONTRATANTE, em razão de acidentes ou de ação, ou de omissão, dolosa ou culposa, de prepostos da detentora ou de quem em seu nome agir;
- 4.2.14. Fornecer, sempre que solicitada, todas as informações pertinentes aos serviços prestados;
- 4.2.15. Desenvolver quando solicitado pelo DETRAN/DF, melhorias e/ou atualizações nos sistemas e equipamentos por ela disponibilizados, para atender, quando necessário, às determinações de Leis, Resoluções, Portarias e Deliberações do CONTRAN, DENATRAN, DETRAN/DF e demais órgãos;
- 4.2.16. Implantar a solução para atender a Central de atendimento ao cliente para redistribuição das demandas de suporte aos empregados de acordo com a especialidade, funcionando 24 horas por dia por 7 horas por semana (24/7), de forma a garantir pleno atendimento as demandas do Detran/DF em prazos definidos de acordo com a gravidade do incidente e necessidade da demanda em níveis mínimos de serviço.
- 4.2.17. Executar os serviços nas condições, prazos e padrões estabelecidos pelo DETRAN-DF, de acordo com a especificação contida no Termo de Referência, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de condição estabelecida;
- 4.2.18. Após a homologação da licitação, assinar o contrato e retirar a Nota de Empenho no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento da convocação formal;
- 4.2.19. Aceitar, nas mesmas condições deste Edital, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do objeto adjudicado, devendo supressões acima desse limite ser resultantes de acordo entre as partes;
- 4.2.20. Executar cronogramas de implantação e de execução dos serviços nos prazos estabelecidos no Termo de Referência e demais requisições da Contratante;
- 4.2.21. Disponibilizar relatórios diversos pertinentes aos serviços contratados;
- 4.2.22. Promover a atualização de seus profissionais, durante toda a execução do contrato, quanto à Legislação vigente, suas Resoluções e determinações do DETRAN/DF e inovações tecnológicas que possam impactar a prestação do serviço;
- 4.2.23. Reparar, corrigir, remover ou substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções a serem feitas;
- 4.2.24. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao DETRAN/DF, decorrentes da sua culpa ou dolo na execução dos serviços objeto deste Contrato, independentemente de fiscalização ou acompanhamento do Contratante;
- 4.2.25. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à prestação dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 4.2.26. Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus empregados quando da execução dos serviços objeto do CONTRATO ou por falhas em softwares ou hardwares de sua responsabilidade;
- 4.2.27. Realizar treinamento para capacitar o empregado da empresa para ter compreensão do Negócio da Contratada, noção mínima sobre direito administrativo e legislação de trânsito, do Sistema Nacional de Trânsito, obrigação de sigilo das informações acessadas, segurança da informação, conceitos de improbidade administrativa, entre outros de forma que garanta a compreensão dos colaboradores das distinções entre os conceitos entre coisa pública e privada e as diferentes consequências civis, administrativa e penais da lida com a coisa pública.
- 4.2.28. Contratar colaboradores que deverão ter, no mínimo, de acordo com suas área de atuação, visão geral dos sistemas utilizados pelo Detran/DF, capacidade técnico-operacional com base nos requisitos de qualificação técnica devidamente comprovadas por títulos e certificações, altamente especializada em novas tecnologias, que serão definidas para cada área de atuação, de acordo com a complexidade de cada atividade.
- 4.2.29. Durante a execução, transição e encerramento contratual, cumprir o disposto no Plano de Sustentação.

5. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Documentação de comprovação de capacidade técnica que deverão ser apresentados:

- Atestado de instalação de licenças de software em ambiente de DATACENTER;
- Atestado de execução de serviços com as melhores práticas do ITIL;
- Termo de compromisso da implantação das estruturas previstas no detalhamento da solução, no prazo lá previsto para todo o período de vigência contratual e apresentação dos certificados e documentação de software e projetos constantes na descrição da Solução;

- Declaração de que é autorizado a vender a ferramenta ofertada para a administração pública feita pelo fabricante da solução.

5.2. Apresentação de declarações de visita técnica

- Apresentação de declaração de Visita Técnica fornecido pela Direção Geral do Detran/DF ou por unidade por ela indicada, comprovando que a LICITANTE, por intermédio de um de seus responsáveis tomou conhecimento de todas as informações necessárias e das condições locais (sede e polos) para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação OU declaração formal assinada pelo responsável técnico, sob as penalidades da lei, que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, que assume total responsabilidade por esse fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o DETRAN/DF.

5.3. Condições de habilitação técnica

1. Os atestados de capacidade técnica devem ser fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, conter nome (razão social), CNPJ, endereço completo do emitente e da contratada, além das características dos serviços realizados, dos softwares fornecidos, data inicial e final do contrato, incluindo a data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, no caso de atestado emitidos por instituições privadas a assinatura deverá possuir firma reconhecida;
2. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente;
3. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório este órgão aplicará, em caso de identificação de conduta dolosa da licitante, a penalidade de suspensão do direito de licitar ou a penalidade de idoneidade conforme a gravidade do ato ilícito praticado, em caso de conduta culposa, o grau da culpa e consequente penalidade será apurada no processo administrativo;
4. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido no edital e neste termo de referência.
5. Deve-se considerar que os serviços e softwares descritos nos atestados de capacidade técnica sejam compatíveis em características com o objeto desta licitação, entendendo-se como compatíveis os serviços de suporte técnico, instalação e customização dos produtos que fazem parte da solução que está sendo ofertada, pelo prazo de, no mínimo, 3 (três) anos.
 - Para a comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados, considerando períodos sucessivos de tempo, ininterruptos ou não.
 - Os atestados de capacidade técnica apresentados pela Licitante deverão pertencer à empresa que efetivamente irá fornecer os serviços desta licitação, ou seja, a própria LICITANTE.
 - Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do Contrato que lhe deu origem ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior, caso em que só será aceito mediante apresentação do Contrato correspondente.
 - Deverão ser disponibilizadas todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, anexando, quando solicitado, cópia do Contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
 - Serão aceitos atestados distintos para atendimento às exigências, porém, caso seja apresentado um único atestado de capacidade técnica, este documento deverá atender, simultaneamente, todas as exigências.

6. **CONTRATAÇÃO ME/EPP**

Mediante pesquisa de mercado (orçamentos no processo), não foi identificado para nenhum item, que existam no mínimo três ME/EPP capazes de atender integralmente ao objeto, desta forma a contratação não ser exclusiva para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

7. **MECANISMOS DE CONTINUIDADE, SUSTENTAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA CONTRATAÇÃO**

7.1. Sanções Administrativas

A aplicação de sanções são regidas, no âmbito do Distrito Federal, pelo Decreto 26.851/2006, regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão).

Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10024/2019, garantida a ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com o Distrito Federal, pelo prazo de 5 (cinco) anos, e sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 10% sobre o valor total estimado do ajuste, a CONTRATADA que:

- a) Apresentar documentação falsa;
- b) Fraudar na execução da contratação;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Fizer declaração falsa;

e) Cometer fraude fisca

Ficará caracterizada fraude na contratação:

- a) elevar arbitrariamente os preços;
- b) vender, como verdadeiro ou perfeito, o objeto da contratação;
- c) alterar substância, qualidade ou quantidade do objeto fornecido;
- e) tornar, por qualquer modo, injustamente, mais onerosa a execução da contratação.

Ficará caracterizado comportamento inidôneo quando:

- a) constatada má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do CONTRATANTE;
- b) atuação com interesses escusos;
- c) reincidência em faltas que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE;
- d) tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- e) praticar atos ilícitos, visando a frustrar os objetivos da licitação ou a execução da contratação;
- f) reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução da contratação, sem consentimento prévio do CONTRATANTE.

Com fundamento nos Arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração Advertência, nas hipóteses de descumprimento de cláusulas contratuais de que não resulte prejuízo para a Administração; Multas, conforme graus e condutas dispostos nas tabelas abaixo e demais especificações a seguir:

GRAU CORRESPONDÊNCIA	
1	0,2% do valor anual estimado da contratação
2	0,4% do valor anual estimado da contratação
3	0,8% do valor anual estimado da contratação
4	1,4% do valor anual estimado da contratação
5	2% do valor anual estimado da contratação
6	3% do valor anual estimado da contratação
7	10% do valor estimado da contratação

DESCRIÇÃO GRAU INCIDÊNCIA			
1	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto - Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda	7	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação, salvo mediante prévia e expressa do DETRAN/DF
2	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa ou dolo de seus agentes	3	por ocorrência
3	Transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos e outros	6	por ocorrência
Deixar de cumprir o prazo previsto para a entrega do objeto (início dos serviços e as obrigações acessórias):			
4	- até 05 dias de atraso	1	por ocorrência
	- até 10 dias de atraso	2	por ocorrência
	- até 15 dias de atraso	3	por ocorrência
	- até 20 dias de atraso	4	por ocorrência
	- até 30 dias de atraso	5	por ocorrência
	- acima de 45 dias de atraso	6	por ocorrência
Deixar de cumprir o prazo previsto pra substituição do objeto que apresentar alterações, deteriorações, imperfeições ou quaisquer irregularidades discrepantes às exigidas por este termo de referência, inclusive em desacordo com normas técnicas, ainda que constatados após o recebimento, autorização para início dos serviços e/ou pagamento:			
5	- até 05 dias de	1	por ocorrência
	- até 10 dias de atraso	2	por ocorrência
	- até 15 dias de	3	por ocorrência
	- acima de 30 dias de atraso	6	por ocorrência
6	Deixar de manter a documentação atualizada	5	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação

DESCRIÇÃO GRAU INCIDÊNCIA			
7	Deixar de manter a garantia dos serviços e a atualidade tecnológica prevista	6	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
8	Deixar de apresentar a nota fiscal para atesto do gestor da contratação em até 10 dias após fechamento do período base de pagamento	1	por ocorrência
9	Deixar de retirar o material recusado no prazo assinalado	1	por ocorrência
10	Independente de solicitação, deixar de apresentar garantia da contratação, no valor e prazo estipulados.	1 – no Prazo estipulado – 4 2 – acima de 20 dias de atraso – 5 3 – acima de 30 dias de atraso – 6 4 – acima de 45 dias de atraso – 7	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação, caso solicitado, não realize a regularização em até 10 (dez) dias.
11	Caso a empresa licitante ou CONTRATADA que for convocada dentro do prazo de validade da sua proposta não celebre o contrato	7	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002
12	Caso não seja possível, por qualquer motivo, a execução da garantia.	7	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002
13	Negar-se a realizar as obrigações previstas no Plano de sustentação para Transição Contratual; Ações para encerramento contratual ou de qualquer forma frustrar a continuidade da solução na fase de encerramento contratual.	7	por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002

O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE, ou ainda cobrada diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente.

Se os valores do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de até 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa do Distrito Federal.

A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência, de impedimento/suspensão do direito de licitar e de inidoneidade, bem como a rescisão da contratação.

Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução da contratação, nos prazos e situações estipulados abaixo:

- Por 01 (um) ano - Deixar de manter a documentação atualizada
- Por 01 (um) ano - Atraso no cumprimento das obrigações assumidas, que tenha acarretado prejuízos para o CONTRATANTE.

- Por 02 (dois) anos - Deixar de fornecer os bens contratados

As penalidades serão obrigatoriamente registradas nos Sistemas de Controles e de Compras Públicas e sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente do CONTRATANTE, e desde que formuladas até a data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação.

Além dos casos já previstos, a rescisão da contratação também se dará nos termos dos artigos 78 e 79 da Lei nº 8.666/93.

7.2. Transferência de conhecimento

É importante destacar que a empresa contratada para prestar os serviços descritos, deverá viabilizar efetivamente a transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas, sem ônus adicionais para o Detran/DF, por meio de eventos específicos e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos.

A devida transferência de conhecimento deve abranger os insumos básicos para operação, as estratégias de monitoração, periodicidade, e estratégias para a execução de cópias de segurança, avaliação da necessidade de atualização da infraestrutura hospedeira e estratégia de reciclagem de conhecimentos para os elementos humanos.

Essa transferência de conhecimento deve garantir os meios adequados para que o Detran/DF possa dar continuidade operacional às soluções implantadas pela empresa contratada.

8. GESTÃO DA DEMANDA

8.1. A prestação dos serviços será demandada por solicitação formal do DETRAN, por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS) em sistema próprio do DETRAN-DF;

8.2. Em cada Ordem de Serviço devem ser especificadas as atividades, os entregáveis, a quantidade de UST's de cada tarefa e os prazos de execução. Os prazos de execução deverão ser estabelecidos mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a quantidade de UST's de cada tarefa a ser executada.

8.3. Após a entrega de todos os produtos descritos na OS, o fiscal do contrato deverá aferir se todos os produtos foram entregues dentro do prazo, se foi anexado o relatório de atividades com as respectivas evidências e se os produtos estão funcionais e em produção.

8.4. Deve ser realizada a medição final da quantidade de UST's utilizadas conforme o relatório de evidências entregue e efetuado o pagamento das UST's efetivamente executadas.

8.5. Após a análise de todos os subitens descritos acima, o executor do contrato deverá emitir um Termo de Aceite Definitivo da Ordem de Serviço e, então, encaminhar a nota fiscal para pagamento.

8.6. O Termo de Aceite Definitivo deverá ser emitido no prazo de 5 dias úteis contados da entrega do Relatório de Atividades e respectivas evidências por parte da CONTRATADA.

8.7. Será emitido um Termo de Recebimento Definitivo para cada OS, no qual constará tanto a quantidade prevista de consumo de UST's, quando da abertura da OS, quanto da quantidade final efetivamente consumida de UST's. O pagamento será realizado pela quantidade efetivamente executada e não pela quantidade planejada, em até 5 dias úteis da entrega da Nota Fiscal.

9. GARANTIA

9.1. A garantia para solução será de 5 anos, com obrigação de entrega de todas as atualizações nesse período e fornecimento de informações e códigos necessários a implantação pelo contratante a contar da data do aceite definitivo e em relação a aquisição da solução.

9.2. Garantia Contratual -Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda.

O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da garantia, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93 e em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato.

O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de CONTRATO, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor GLOBAL do CONTRATO, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO;
- Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO; Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica no Caixa Econômica Federal (CEF), com correção monetária. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural,

mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo CONTRATANTE, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Detran - DF . No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

No caso de alteração do valor do CONTRATO ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Será considerada extinta a garantia:

Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do CONTRATO, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.

A CONTRATADA autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO.

10. **DESEMBOLSO**

O desembolso relativo ao item 1 será realizado em parcela única após a entrega e implantação da solução pela contratada e do recebimento definitivo pelo Detran/DF, com verificação de perfeito funcionamento pela equipe técnica.

Por instalação entende-se a ativação das licenças da ferramenta de ITSM com todos os módulos contratados, pelo período de vigência requerido no edital e na configuração original do fabricante, sem nenhuma customização específica para o DETRAN. Essa instalação/ativação permitirá ao DETRAN a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e ao fornecedor a emissão da Nota Fiscal.

No caso do item **Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda**, o desembolso será feito de acordo com demandas e tarefas realizadas em consonância com os projetos desenvolvidos e efetivamente entregues, não sendo possível a elaboração de um cronograma para esse fim.

11. **CUSTOS DE INVESTIMENTO INICIAL**

Não há previsão de qualquer obra ou instalação para início dos serviços que gere pagamentos em separado, o desembolso será em única parcela para o item 1 - aquisição de Ferramenta de GSTI e de acordo com emissão de ordem de serviços, considerando a demanda, em até 12 meses da contratação para o item 2, serviços de implantação e customização da ferramenta.

12. **SIGILO E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

12.1. A CONTRATADA cederá ao DETRAN a propriedade intelectual em caráter definitivo de todos os produtos e resultados das atividades realizadas por meio dos serviços em HST e resultados produzidos em consequência do CONTRATO, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, software, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, código fonte, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

12.2. A CONTRATADA deverá respeitar a classificação das informações produzidas ou custodiadas pelo DETRAN que vier a ter acesso por necessidade do serviço. Para isso a CONTRATADA deverá assinar o Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no DETRAN, conforme modelo constante no Anexo I.

12.3. A CONTRATADA deve solicitar aos seus profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de declaração de ciência das normas de segurança vigentes.

12.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos do DETRAN em todas as atividades executadas durante o ciclo de desenvolvimento das aplicações.

12.5. A CONTRATADA deve providenciar cópia para todos os profissionais alocados na execução dos serviços da Política Corporativa de Segurança da Informação do DETRAN e das demais normas disponibilizadas pelo DETRAN, bem como zelar pela observância dessas normas.

12.6. O DETRAN deterá todos os direitos de propriedade no Brasil e no Exterior de todos os produtos desenvolvidos no âmbito da contratação, incluindo as soluções, artefatos, código fonte e documentação produzida;

12.7. Cláusula de observância de sigilo dos dados dos particulares

12.7.1. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

(i) Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

(ii) Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

(iii) Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**.

(iv) Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

12.7.2. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da **CONTRATANTE**.

(i) Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a **CONTRATANTE** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

12.7.3. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

i) Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

ii) Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.

12.7.4. A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à **CONTRATANTE** e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

13. **DA OBRIGATORIEDADE DO ESTABELECIMENTO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE OU COMPLIANCE PREVISTO NA LEI DISTRITAL Nº 6.112/2018**

13.1. Considerando que o prazo de vigência do contrato é superior a 180 (cento e oitenta) dias e os valores envolvidos são superiores a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), conforme estabelecido no *caput* do art. 1º e em seu parágrafo 2º, da Lei Distrital nº 6.112/2018, que foi alterada pela Lei 6.308/2019, a **CONTRATADA**, sob suas expensas, deverá ter implementado e em devida aplicação seu Programa de Integridade a partir de 1º de janeiro de 2020, conforme art. 3º da Lei 6.308/2019, não cabendo à **CONTRATANTE** o ressarcimento destas despesas, § 2º, do art. 5º, da primeira lei citada neste dispositivo.

13.2. A empresa que tenha implementado o Programa de Integridade deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação, declaração informando a existência desse programa, nos termos do art. 7º da Lei Distrital nº 6.112/2018.

13.3. O Programa de Integridade a ser implantado pela contratada consistirá no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública do Distrito Federal, devendo o Programa de Integridade ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e os riscos atuais das atividades da contratada, a qual, por sua vez, deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido Programa, visando garantir sua efetividade.

13.4. O Programa de Integridade da empresa será avaliado, e, para isso, deverá ser apresentado, pela pretensa contratada, relatório de perfil e relatório de conformidade do Programa, nos moldes regulados pela Lei 6.112/2018, Lei Federal nº 12.846/2013, no que couber, pelo Decreto Federal nº 8.420/2015, e pelo Decreto Distrital nº 37.296/2016 e legislação correlata superveniente, no que for aplicável.

13.5. O Programa de Integridade que for implementado de forma meramente formal e que se mostre absolutamente ineficaz para mitigar o risco de ocorrência de atos lesivos previstos na Lei Federal nº 12.846/2013 não será considerado para fins de cumprimento da Lei Distrital nº 6.112/2018.

13.6. Pelo descumprimento das exigências previstas nas Leis Distritais nº 6.112/2018 e nº 6.308/2019, que tratam da obrigatoriedade da implantação do Programa de Integridade nas empresas que contratarem com a Administração Pública do Distrito Federal, a Administração Pública do Distrito Federal aplicará à empresa contratada multa diária de 0,08% ao dia do valor do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total contratado.

13.7. Somente o cumprimento da exigência estabelecida na lei, mediante atestado do executor do contrato acerca da existência e aplicação do Programa de Integridade, fará cessar a aplicação da referida multa. Em não sendo efetivamente cumprida a exigência, o valor da multa poderá ser inscrito em dívida ativa, com rescisão do respectivo contrato por justa causa, ocasião em que a contratada, além de sofrer a incidência da cláusula penal, ficará impossibilitada de celebrar novas contratações com o poder público do Distrito Federal pelo período de 2 (dois) anos ou até a efetiva comprovação de implantação e aplicação do Programa de Integridade.

13.8. A fiscalização da implementação tempestiva ou intempestiva, da efetividade ou não, e da conformidade legal ou desconformidade do Programa de Integridade será exercida conforme artigos 13 e 13-A da Lei distrital nº 6.112/2018, sem prejuízo das demais atividades de fiscalização do Executor do contrato e dos agentes públicos de fiscalização ordinária do Distrito Federal, garantindo a inteira aplicabilidade da lei.

13.9. As ações e as deliberações do executor do contrato não implicarão interferência na gestão das empresas nem ingerência nas suas competências, se aterão, apenas, à responsabilidade de aferir o cumprimento do disposto na Lei Distrital nº 6.112/2018, o que se dará mediante prova documental emitida pela contratada, comprovando a implantação do Programa de Integridade na forma do art. 7º da Lei Distrital nº 6.112/2018.

13.10. Para se atestar a efetividade do programa de integridade poderão ser adotados ainda os seguintes meios: auditorias externas, a obtenção do Selo Pró-Ética por parte da contratada, concedido pelo Instituto Ethos, em parceria com a Controladoria-Geral da União e o Ministério da Transparência, ou a obtenção por parte da contratada da certificação ISO 37001, específica para sistemas de gestão antissuborno.

13.11. Será garantida redução de formalidades às Microempresas e às Empresas de Pequeno Porte, para fins de avaliação da existência, aplicação e efetividade do Programa de Integridade, conforme parágrafo 2º, do artigo 6º, da Lei 6.112/2018, no que diz respeito aos parâmetros estabelecidos nos incisos III, IX, XIII e XIV do caput daquele artigo.

14. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

14.1. No caso do presente processo não se vislumbra ganho em termos de competitividade do certame caso seja permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, pois existem inúmeros fornecedores que possuem capacidade para fornecer individualmente todo o objeto descrito neste Termo de Referência.

14.2. Não há escassez de empresas que forneçam os serviços objeto do certame, tampouco é gravado de complexidade que torne problemática a competição, sendo desnecessário o consórcio entre empresas, fato que poderia ainda prejudicar a conquista da conjugação do menor preço e do melhor produto/serviço, assim como dificultar a fiscalização, cobrança e execução contratual. Portanto, não será permitida a participação de consórcios.

15. TRATAMENTO PREFERENCIAL

Não há viabilidade técnica do tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais conforme descrito no Decreto distrital nº 35.592, de 02 de julho 2014, tendo em vista não ser possível separar quotas em nenhum dos lotes, pois trata-se de contratação de soluções que não permitem a divisão de forma econômica e que garanta o fornecimento das soluções sem prejuízo técnico.

16. CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

A Licitante vencedora deverá aceitar e assinar o contrato nas condições estabelecidas neste Termo, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas conforme definido no Art. 81, da Lei 8.666/93: caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

16.1. Após a homologação da licitação, O Licitante vencedora terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO.

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

16.1.2. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação independentemente da cominação prevista no art. 81 desta Lei.

16.1.3. Decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

17. CRONOGRAMA DE ENTREGA

17.1. Item I - Fornecimento de Ferramenta de Integridade de Gerenciamento de Serviços de TI.

17.1.1. O prazo de entrega da ferramenta será em remessa única, não superior a 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato;

17.1.2. O Serviço de instalação e configuração da ferramenta deverá ocorrer em até 35 dias corridos após a entrega das licenças.

17.1.3. Os prazos de todas as etapas, somadas, não poderão exceder a 60 (sessenta) dias, corridos contados da data da assinatura do contrato.

17.1.4. Por motivo de força maior ou interesse da administração, poderá haver prorrogação dos prazos descritos.

17.2. Item II - Serviços especializados de manutenção e customização da ferramenta, de implantação gradual das disciplinas do ITIL.

A prestação dos serviços será demandada por solicitação formal do DETRAN, por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS), em sistema próprio do DETRAN-DF, de acordo com a necessidade apurada pela equipe técnica da Dirtec, e somente poderá iniciar após a certificação de entrega definitiva do item I, descritos no item 17.1.

18. PAGAMENTO

Os pagamentos, no âmbito do Distrito Federal, serão regidos pelo Decreto nº. 32.598/2010, o licitante deve se atentar em especial para as normas descritas nos art. 63 a 71.

18.1. O pagamento será realizado mediante entrega e aceite dos produtos/serviços especificados na ordem de serviço e aferição dos níveis de serviço, através de conta corrente em nome da contratada junto ao Banco de Brasília S/A.

18.2. Não serão feitos pagamentos por entregas parciais;

18.3. Para o cálculo do valor devido deve-se considerar:

18.3.1. Valores a serem pagos pela(s) Ordem (ns) de Serviço (s);

18.3.2. Descontos de Glosas a Serem Aplicados;

18.4. O pagamento será realizado após comprovação da regularidade fiscal e de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, por meio de apresentação de certidões negativas, após a emissão e entrega da Nota Fiscal ao Detran/DF, que será autorizada após o aceite dos produtos.

18.5. O prazo de pagamento não será superior a trinta dias, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.

18.6. Não ocorrendo o pagamento pelo CONTRATANTE dentro do prazo estipulado, o valor devido será acrescido de encargos financeiros, que contemplam:

18.6.1. Juros de mora de 0,5% ao mês sobre o valor faturado, pro rata die, até o limite de 10%, e;

18.6.2. Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias.

19. REAJUSTE

19.1. Em relação ao item I, não há viabilidade de reajustamento tendo em vista que trata de aquisição de solução pronta e serviço de evolução por demanda que ficará adstrita os créditos orçamentários a partir da contratação, com vigência máxima de 12 meses.

19.2. Em relação ao item II, Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data de assinatura contratual.

Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice definido legislação vigente à época, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

A CONTRATADA é obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

O reajuste será realizado por apostilamento.

20. PREPOSTO

20.1. No prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização e que seja distinto dos profissionais que irão prestar o serviço, para representá-la administrativamente durante o período de vigência do contrato, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

20.2. Qualificação Técnica

20.2.1. Curso superior em área relacionada ao objeto do CONTRATO, reconhecido pelo MEC ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação lato sensu (especialização) na área de Tecnologia da Informação com duração mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas;

20.3. Experiência Profissional

20.3.1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos na coordenação de projetos de tecnologia da informação;

20.3.2. Experiência profissional de pelo menos 2 (dois) anos em gestão de contratos, comprovada através de Atestado de Capacidade Técnica, nominal ao profissional, fornecida por órgão da Administração Pública;

20.3.3. Experiência profissional de pelo menos 2 (dois) anos em gerenciamento de projetos e gestão de serviços terceirizados na Administração Pública, comprovada através de Atestado de Capacidade Técnica, nominal ao profissional, fornecida por órgão da Administração Pública;

20.4. A qualificação do preposto deverá ser comprovada por meio de certificado(s) e/ou comprovante(s) de conclusão de curso e currículo atualizado.

20.5. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e demais assuntos relativos à execução contratual.

20.6. A CONTRATADA orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações do DETRAN, inclusive quanto ao cumprimento dos normativos internos.

20.7. O preposto deverá participar de reuniões sempre que solicitado pelo DETRAN para discutir o andamento da execução contratual.

21. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

21.1. Os serviços serão prestados preferencialmente na Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DIRTEC/DETRAN), Brasília - DF.

21.2. Os serviços poderão ser executados nas dependências da CONTRATADA, ou em regime de home office, quando houver autorização do DETRAN;

22. **PREÇO**

Os valores apurados estão de acordo com o Estudo Técnico Preliminar da Contratação, arredondados em duas casa decimais para evitar distorção em cálculos, principalmente aqueles concernentes a contabilidade pública que exige exatidão formal.

22.1. **Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI**

Para a Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI chegou-se ao preço de R\$ **R\$ 4.462.331,50**, que é o preço médio a partir da pesquisa de mercado, após aplicação de deflator e verificação de compatibilidade com preços praticados junto a administração pública, conforme contrato anexo.

22.2. **Serviços configuração, manutenção e customização de GSTI sob demanda**

Para a o serviço de customização da ferramenta (GSTI) chegou-se ao preço de **R\$ 310,61, para cada HST**, perfazendo um preço total, para 5000 horas, de **R\$ 1.553.050,00**, que é o preço médio a partir da pesquisa de mercado, após aplicação de deflator.

23. **SUBCONTRATAÇÃO**

Devido à necessidade que a empresa que fornece a solução, tendo em vista que se trata de uma ferramenta padronizada, que não pode ser especificada antecipadamente, a CONTRATADA, se não for a fabricante, para o serviço de evolução da ferramenta, poderá subcontratar a empresa que fabricou ou empresa especializada credenciada a fabricante para o serviço de sustentação e evolução da ferramenta.

24. **MODO DE DISPUTA**

Nos termos do Art. 32, II do decreto federal 10.204/2019 - aberto e fechado - os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado no edital.

25. **MODELO PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTA**

As proposta deverão ser apresentadas conforme planilha anexa:

tem	Descrição	Tipo	Quantidade	CATSER-TI	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI	UN	1	27472 (Licenciamento de direitos sobre outros software/programas)	R\$	R\$
2	Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda	HST	5000	26972 (Serviços especializados de instalação, transição, configuração / customização de software)	R\$	R\$
VALOR TOTAL (R\$)						R\$

26. **VIGÊNCIA DO CONTRATO**

26.1. No caso do item I, como trata-se de aquisição de ferramenta, com entrega única, nos termos do Art. 57, *caput*, a vigência é adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, em até 12 meses.

26.2. Em relação ao item II, como trata-se de serviço de configuração, manutenção e customização a ser realizada de forma continua pela administração, de acordo com artigo 57, II, da Lei 8.666, terá vigência de 12 meses, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses.

27. **APROVAÇÃO**

O presente Termo de Referência foi consolidado a partir das informações apuradas no Estudo Técnico Preliminar e elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação em harmonia com a legislação de referência, quando verificou-se a viabilidade da contratação.

Assim, em consonância com a legislação que rege a matéria, em especial a lei 8.666/1993 e 10.520/2002 e suas regulamentações, os integrantes da Comissão instituída pelo Diretor Geral, aprovam seu interior teor.

Aprovado e Assinado Eletronicamente		
Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Fábio Jacinto Barreto de Souza Diretor de Tecnologia da Informação Mat. 2512408	Alessandro Alves Rocha Analista em Atividades de Trânsito Mat. 13021	Israel Barbosa Fritz Analista em Atividades de Trânsito Mat. 9938
Diretoria de Tecnologia da Informação		
Fábio Jacinto Barreto de Souza / Mat. 2512408 Diretor de Tecnologia da Informação		

ANEXO I -

TERMO DE RESPONSABILIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

NOME DA EMPRESA

CNPJ:

ENDEREÇO:

Eu NOME REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA, portador da Carteira de Identidade nº xxx, expedida pela xx/UF e Cadastro de Pessoa Física nº xxx.xxx.xxx-xx, representante legal da empresa qualificada acima, DECLARO manter absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que tiver acesso atinente a contratação, execução e qualquer atividade descrita no Edital, Termo de Referência ou qualquer outro documento que instrui a presente contratação.

Reconheço que, em razão da prestação de serviço, a licitante poderá estabelecer contato com informações institucionais ou privadas geridas pela Autarquia e sujeitas a proteção descrita no Art. 6º, inciso III da Lei 12.527/2011, por ser sigilosa ou pessoal, sujeitas a restrição de acesso e protegidas ainda pela Lei 13.709/2018, e deverá garantir sigilo absoluto de forma a não atentar às restrições de disponibilidade, em especial, no que se refere a proteção a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos clientes do Departamento de Trânsito do Distrito Federal, seja ele interno ou externo, além das informações institucionais da Autarquia. Que estas informações, inclusive as senhas de acesso, devem ser tratadas confidencialmente, sobre qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, incluindo-se os próprios servidores do DETRAN/DF alheios à execução contratual. Que a licitante Obriga-se a informar ao DETRAN/DF imediatamente sobre qualquer violação das informações que tiver guarda, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa, mesmo que entender que tais informações não se caracterize como sensível ou sigilosa, para avaliação da Autarquia quanto às providências cabíveis.

Declaro, ainda, estar ciente de que o usuário das informações do banco de dados do DETRAN/DF, os contratados, conveniado ou aquele que, por qualquer meio, tenha acesso, pelo uso ou divulgação indevida das informações acessadas em razão da atividade desempenhada, incorrem nos crimes descritos no Código Penal Brasileiro, em especial nos Artigos 153, 313-A, 313-B, 299, 325 e 327 sem prejuízo das sanções cíveis e administrativas. Que as obrigações a que aludem este instrumento abrangem, além das informações de que o responsável venha a tomar conhecimento na execução contratual, aquelas decorrentes do processo de contratação, inclusive decorrente de visita técnica ou qualquer outro ato que demande acesso de informações junto a Autarquia e perdurarão após a cessação de vínculo entre a licitante e o DETRAN/DF.

Por ser verdade, firmo a presente para que produzam os efeitos de direito.

Atenciosamente,

(Local e data) _____, ____ de _____ de 2021.

assinatura do declarante

(certificação digital ou com firma reconhecida como verdadeira)

ANEXO II -

DECLARAÇÃO - VISITA TÉCNICA

NOME DA EMPRESA

CNPJ:

ENDEREÇO:

Eu NOME REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA, portador da Carteira de Identidade nº xxx, expedida pela xx/UF e Cadastro de Pessoa Física nº xxx.xxx.xxx-xx, representante legal da empresa qualificada acima, DECLARO que tomei conhecimento de todas as informações necessárias e das condições locais (sede e polos) para o cumprimento das obrigações objeto da licitação:

() por ter realizado visita Técnica em ____/____/____.

() por ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, sendo dispensável a realização da visita técnica.

Nos termos acima, assumo total responsabilidade pela execução contratual nas condições apresentadas em edital e termo de referência, não remanescendo qualquer dúvida que ensejam desavenças técnicas ou financeiras com o DETRAN/DF, quanto as condições apresentadas pelo órgão.

Por ser verdade, firmo a presente para que produzam os efeitos de direito.

Atenciosamente,

(Local e data) _____, ____ de _____ de 2021.

Assinatura do declarante

(certificação digital ou com firma reconhecida como verdadeira)

	Documento assinado eletronicamente por ISRAEL BARBOSA FRITZ - Matr.0000993-8, Analista em Atividades de Trânsito , em 04/01/2022, às 15:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.
---	--



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ALVES ROCHA - Matr.0001302-1, Gerente de Suporte e Segurança de Infraestrutura**, em 05/01/2022, às 09:19, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FABIO JACINTO BARRETO DE SOUZA - Matr.0251240-8, Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 05/01/2022, às 11:31, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=77305057 código CRC= 5D601AC1.

ANEXO B (do Edital)

PLANILHA DE PREÇO MÁXIMO ADMISSÍVEL

Item	Descrição	Tipo	Valor Máximo Unitário
1	Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI	UN	R\$ 4.462.331,50
2	Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda	HST	R\$ 310,61

ANEXO C (do Edital)

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

AO

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

Pregão Eletrônico ___/2021

A Empresa _____, inscrita no CNPJ(CGC)/MF sob nº _____, instalada no (endereço completo), telefone e endereço eletrônico (e-mail), apresenta proposta para:

Item	Descrição	Tipo	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI	UN	1	R\$	R\$
2	Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda	HST	5000	R\$	R\$
VALOR GLOBAL					R\$

Valor global numérico e por extenso

a) Validade da Proposta: dias (não inferior a 60 dias).

b) Os Pagamentos deverão ser efetuados no Banco _____ Agência _____ Conta Corrente nº _____ Obs.. As empresas que possuem sede, filiais ou representações no Distrito Federal com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do contratado junto ao Banco de Brasília S/A -

BRB. Dessa forma deverão indicar número da conta corrente a agência do BRB, em cumprimento ao disposto Decreto nº32.767 de 17 de fevereiro de 2011.

c) Declaramos que na nossa proposta os valores apresentados englobam todas as despesas com tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.

d) Declaramos que os prazos serão os indicados ou os solicitados na forma do Termo de Referência e Edital.

e) Declaramos que aceitamos acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato, de acordo com o § 10 do Artigo 65 da Lei n.º 8.666/93.

Data da Proposta

Nome, RG/CPF e assinatura do representante da empresa

Carimbo do CNPJ/MF

ANEXO D (do Edital)
MODELOS DE DECLARAÇÕES

1. DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N.º 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

ORGÃO/ENTIDADE
PROCESSO
MODALIDADE DE LICITAÇÃO
NUMERO DA LICITAÇÃO
CNPJ/CPF
INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL
REPRESENTANTE LEGAL
CPF

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

.....
(Local data)

.....
(representante)
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

2. DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI DISTRITAL N.º 4.770/2012

Pregão Eletrônico nº __/2021 Departamento de Trânsito do Distrito Federal

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, telefone/fax nº _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA para fins do disposto no artigo 2º da Lei Distrital 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que receberá, sem nenhum custo para o Detran-DF, bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inseríveis e não reaproveitáveis pela administração pública, provenientes do objeto do Pregão Eletrônico nº __/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal, e que dará o destino legalmente estabelecido para a deposição e o tratamento adequados de objetos e resíduos.

.....
(Local data)

.....
(representante)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

3. DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI DISTRITAL N.º 4.799/2012

Pregão Eletrônico nº __/2021 Departamento de Trânsito do Distrito Federal

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, telefone/fax nº _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA que atende ou que atenderá durante a vigência do contrato ao disposto na Lei Distrital 4.779, de 29 de março de 2012, para a contratação referente ao objeto do Pregão Eletrônico nº __/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

.....
(Local data)

.....
(representante)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

4. DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI DISTRITAL N.º 6.112/2018

Pregão Eletrônico nº __/2021 Departamento de Trânsito do Distrito Federal

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, telefone/fax nº _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA para fins do disposto no caput artigo 1º e em seu parágrafo 2º, da Lei Distrital 6.112/2018, de 02 de fevereiro de 2018, que possui implantado e/ou implantará até a data da assinatura do contrato, Programa de Integridade, não cabendo ao Detran-DF nenhum tipo de ressarcimento dessas despesas, provenientes do objeto do Pregão Eletrônico nº __/2021 - Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

.....
(Local data)

.....
(representante)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

RELATÓRIOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

AVALIAÇÃO DE PROGRAMA DE INTEGRIDADE

(Deverá ser apresentado após assinatura do contrato)

RELATÓRIO DE PERFIL

Identificação

órgão/entidade contratante:

pessoa jurídica contratada:

CNPJ nº:

Nº do contrato:

Responsável pelas informações prestadas:

CPF nº:

Cargo:

E-mail e telefone do responsável:

I. indicar os setores do mercado em que atua (no Distrito Federal, no Brasil e, conforme aplicável, no exterior).

1. Informar as atividades desenvolvidas pela pessoa jurídica no Brasil e no exterior, indicando as principais localidades em que atua;
2. Se for sociedade empresária de capital aberto, informar onde são negociados seus valores mobiliários.

II. Apresentar sua estrutura organizacional, hierarquia interna, processo decisório e principais competências de conselhos, diretorias, departamentos ou setores.

1. Apresentar a estrutura de governança da pessoa jurídica, deve-se anexar organograma e cópia do contrato/estatuto social registrado;
2. Informar se a pessoa jurídica necessita de autorização ou determinações de outras pessoas jurídicas (matriz ou outra empresa do grupo econômico);
3. Informar se a pessoa jurídica já for condenada administrativa ou civilmente por atos corrupção e/ou fraude a licitações e contratos administrativos;

III. Descrever as participações societárias em que está envolvida na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada.

1. Indicar a composição do capital social da pessoa jurídica, destacando quem são os principais sócios/acionistas e qual o percentual detido por cada um deles;
2. Informar se a pessoa jurídica detém participação em outras empresas, destacando quais são e o percentual detido;
3. Informar se a pessoa jurídica integra grupo econômico e, caso positivo, encaminhar organograma do grupo, bem como informar em que países atuam as demais empresas do grupo;
4. Indicar se a pessoa jurídica realizou ou realiza ou realiza alguma das seguintes operações: fusão, aquisição, incorporação, joint venture, consórcios, parcerias e associações. Caso positivo, informar quais operações realiza/realizou e a razão social das demais pessoas jurídicas envolvidas na operação.

IV. Informar o quantitativo de empregados, funcionários e colaboradores.

Cargo/Perfil	Quantidade	Acesso à Internet (sim/não)
Dirigente		
Administrativo		
Operacional		
Estagiários		
Terceirizados		
Outros		
Total		

IV. Sobre as interações com a administração pública distrital, nacional ou estrangeira, informar:

1. Informar quais autorizações, licenças ou permissões são necessárias para o exercício das atividades da pessoa jurídica e os órgãos responsáveis pelas respectivas emissões.

2. Informar se a pessoa jurídica exerce uma atividade regulada e, se for o caso, indicar o ente regulador.

3. Quantitativo e valores de contratos celebrados ou vigentes com entidades e órgãos públicos brasileiros nos últimos três anos e a participações destes no faturamento anual da jurídica.

Ano	Quantidade de Contratos	Valor	Percentual do faturamento bruto anual

3 Quantitativo e valores de contratos celebrados ou vigentes com entidades e órgãos públicos brasileiros nos últimos três anos e a participações destes no faturamento anual da jurídica.

4. Informar se utiliza intermediários nas interações com o setor público, destacando a frequência e em quais situações (exemplos: participação em licitações, execução de contratos administrativos, obtenção de autorizações, licenças e permissões, protocolo de documentos, desembaraço aduaneiro) eles são utilizados.

VI. A pessoa jurídica pode ser qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar n. 123/2016?

() Sim

() Não

Faturamento bruto obtido no último ano: R\$ _____.

VII. Sobre o Programa de Integridade, informar:

1. Data em que a pessoa jurídica entende que o programa foi instituído.

O responsável declara para todos os fins que as informações prestadas e os documentos apresentados são verdadeiros, estando ciente das sanções cabíveis aquele que prestar informação falsa e apresentar documento falso.

Assinatura do responsável pelas informações

Cidade e data.

AVALIAÇÃO DE PROGRAMA DE INTEGRIDADE
(Deverá ser apresentado após assinatura do contrato)
RELATÓRIO DE CONFORMIDADE

Identificação

órgão/entidade contratante:

pessoa jurídica contratada:

CNPJ nº:

Nº do contrato:

Responsável pelas informações prestadas:

CPF nº:

Cargo:

E-mail e telefone do responsável:

I- Cultura Organizacional de Integridade

1. Sobre a estrutura organizacional da pessoa jurídica e sua relação com a integridade.

1.1. Apresentar documento em que seja possível verificar a formalização da estrutura organizacional da pessoa jurídica e indicar, caso existam, os locais em que as informações sobre a estrutura organizacional estão disponibilizadas para os públicos interno e externo.

(Exemplo: contrato / estatuto social, regimento interno ou outro documento oficial que regulamente o funcionamento da pessoa jurídica e demonstre a sua estrutura organizacional. A disponibilização da estrutura organizacional para os diferentes públicos pode ser comprovada, por exemplo, com o envio de telas da intranet ou com a indicação do link em que as informações estão divulgadas.)

1.2. Informar se a pessoa jurídica possui órgão(s) colegiado(s) para tratar de temas de ética e integridade, como Comitês e Conselhos de Ética. Caso possua, enviar os regulamentos que regem esse(s) órgão(s) colegiado(s) e documentos que comprovem o seu funcionamento, como atas de reunião.

2. Sobre o Comprometimento da Alta Direção

2.1. Informar se são adotados critérios de integridade para escolha dos membros da alta direção. Caso existam, enviar o documento formal em que os critérios estão expressamente previstos.

2.2. Informar se existem membros da alta direção envolvidos nos atos investigados em processos administrativos no GDF. Em caso positivo, informar se eles permanecem nos cargos da alta direção da pessoa jurídica.

2.3. Informar se os membros da alta direção participam das atividades relacionadas ao Programa de Integridade e apresentar os respectivos documentos comprobatórios.

(Exemplo: aprovação das principais políticas relacionadas ao Programa de Integridade; supervisão e acompanhamento das atividades relacionados ao Programa de Integridade; participação em treinamentos sobre o Programa de Integridade).

2.4. Informar se os membros da alta direção manifestam seu apoio ao Programa de Integridade.

Apresentar as cópias das manifestações ou indicar o local em que elas podem ser acessadas. Destacar o conteúdo das mensagens, a frequência com que são feitas, os responsáveis pela sua emissão e o público alvo.

3. Sobre a instância interna responsável pelo Programa de Integridade

3.1. Informar se a pessoa jurídica possui uma instância interna responsável pelas atividades relacionadas ao programa.

Obs: não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte.

Caso possua, os seguintes pontos devem ser destacados no relatório:

• estrutura (formalização de criação da área);

• atribuições (formalização das atribuições, se ela se dedica apenas às atividades relacionadas ao programa);

• recursos disponíveis (o número de empregados que compõem a instância; se os empregados estão dedicados exclusivamente ou não às atividades relacionadas ao Programa de Integridade);

• as garantias conferidas aos responsáveis pela instância e a quem eles estão subordinados.

Caso o responsável pela instância tenha a prerrogativa de se reportar diretamente à instância mais elevada da pessoa jurídica, é necessário enviar comprovações de que essa prerrogativa é de fato exercida, como atas de reunião, e-mails, comunicados, apresentação de relatórios, etc.

4. Sobre os padrões de conduta e ética

4.1. Apresentar o(s) documento(s) em que estão estabelecidos os padrões de conduta e ética esperados de todos os empregados e administradores da pessoa jurídica.

Em geral, esses padrões estão estabelecidos em um Código de Ética, informar quando o documento foi publicado e o responsável pela aprovação.

4.2. Indicar os meios de divulgação do(s) documento(s). Informar a forma de acesso assegurada aos diferentes públicos; indicar se está disponível na internet; indicar as ações de divulgação do documento realizadas nos últimos (doze) meses.

4.3. Informar se foram realizados treinamentos sobre esse documento e o público alcançado por esses treinamentos nos últimos 12 (doze) meses.

4.4. Informar se esse(s) documento(s) ou documento equivalente é aplicável a terceiros (não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte).

4.5. Informar como esse documento é disponibilizado a terceiros e se são ofertados treinamentos sobre esse documento para terceiros, sobretudo para agentes intermediários, caso a pessoa jurídica utilize agentes intermediários.

5. Sobre a estrutura para realização de treinamentos relacionados ao Programa de Integridade.

5.1. Apresentar o planejamento dos treinamentos relacionados ao Programa de Integridade, se existente.

5.2. Informar quem são os responsáveis pelo planejamento, elaboração, aplicação e/ou contratação dos treinamentos.

5.3. Apresentar, se existentes, os controles utilizados para verificar a participação dos empregados nos treinamentos.

5.4. Apresentar, se existentes, os mecanismos utilizados para verificar a retenção dos conteúdos apresentados nos treinamentos.

II - Mecanismos, Políticas e Procedimentos de Integridade 6. Sobre a realização de análise de riscos para elaboração ou aperfeiçoamento do programa.

6.1. Informar se foi realizada uma análise que contempla expressamente riscos relacionados a corrupção e fraude, destacando, caso tenha sido realizada, os responsáveis pela análise; quando ela foi realizada e se há planejamento definido sobre a periodicidade em que deve ser refeita.

7. Sobre a prevenção de ilícitos nas interações com a Administração Pública .

7.1. Apresentar suas políticas e procedimentos de integridade, destacando aquelas relacionadas à interação com a administração pública, bem como enviar documentos comprobatórios de sua aplicação e monitoramento.

Exemplos de políticas e procedimentos: brindes e presentes, conflito de interesses, contratações de agentes públicos, contatos com agentes públicos em reuniões, fiscalizações e outras atividades.

7.2. Indicar a forma como as políticas podem ser acessadas pelos empregados.

7.3. Indicar os treinamentos realizados nos últimos 12 (doze) meses que abordaram os conteúdos dessas políticas, destacando o público-alvo desses treinamentos. 8. Políticas e procedimentos específicos para prevenção de fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios e na execução de contratos administrativos.

8.1. Apresentar, se existentes, as políticas e procedimentos específicos para prevenção de fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios e na execução de contratos administrativos, bem como enviar documentos que comprovam sua aplicação e monitoramento.

8.2. Indicar a forma como as políticas podem ser acessadas pelos empregados.

8.3. Informar se é dada transparência sobre as licitações das quais participa e os contratos administrativos que celebra, indicando obrigatoriamente onde os dados podem ser acessados.

9. Precisão, Clareza e Confiabilidade dos Registros Contábeis e Demonstrações Financeiras

9.1. Indicar os mecanismos e controles utilizados para assegurar a precisão e a clareza dos registros contábeis, bem como a confiabilidade dos relatórios e demonstrações financeiras produzidos.

Apresentar os fluxos de trabalho para elaboração de lançamentos contábeis; se possui regras que estabelecem segregação de funções e definição de níveis de aprovação de receitas e despesas; se possui "red flags" durante a realização de lançamentos contábeis; se exige a

verificação do cumprimento do objeto de contrato para realização de pagamento; se possui auditoria interna e se é submetida à auditoria contábil independente periodicamente.

10. Diligências para contratação e supervisão de terceiros (não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte.)

10.1. Indicar quais diligências relacionadas ao tema de integridade realizadas para contratação e supervisão de terceiros, bem como enviar documentos que comprovam sua realização.

Destacar a frequência com que as diligências são realizadas e refeitas; os responsáveis pela realização; os impactos que podem causar na contratação.

Caso a pessoa jurídica participa ou já tenha participado de consórcios, joint ventures, sociedades de propósito específico ou outros tipos de parcerias, indicar se realiza diligências específicas para seleção do parceiro.

10.2. Informar se insere em seus contratos cláusulas que versam sobre a necessidade de cumprimento de normas éticas e vedação de práticas de fraude e corrupção (cláusulas anticorrupção). Enviar cópias de contratos que comprovam a aplicação da cláusula.

11. Sobre diligências prévias a processos de fusões e aquisições (não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte.)

11.1. Indicar se realiza diligências relacionadas ao tema de integridade antes de efetuar operações societárias de fusão e aquisição relacionadas a questões de integridade.

Destacar se as diligências buscam verificar se as pessoas jurídicas envolvidas nas operações societárias possuem histórico de prática de atos lesivos previstos na Lei n. 12.846/2013; se as diligências alcançam os sócios das pessoas jurídicas envolvidas nas operações; se a instância responsável pelo Programa de Integridade participa dessas diligências e da apuração de seus resultados; o impacto das diligências na realização da operação.

12. Canais de denúncia

12.1. Informar se são disponibilizados canais de denúncia para os públicos interno e externo.

Na avaliação, serão considerados:

,o alcance dos canais,

,as garantias oferecidas aos denunciantes,

,a previsão expressa de que os canais podem ser utilizados para realização de denúncias relacionadas à prática de atos lesivos previstos na Lei n. 12.846/2013,

,a possibilidade de acompanhamento da denúncia por parte do denunciante.

12.2. Indicar os meios utilizados para apuração e tratamento das denúncias recebidas, bem como as medidas disciplinares a que estão submetidos aqueles que violarem os padrões éticos estabelecidos.

12.3. Apresentar, se existentes, as estatísticas e dados sobre o funcionamento do canal de denúncias. Na avaliação, será considerada a proporcionalidade entre o número de denúncias e número de denúncias apuradas.

13. Monitoramento contínuo do Programa de Integridade visando ao seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate dos atos lesivos referidos no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e na legislação correlata

13.1. Informar qual instância da empresa é responsável pelo monitoramento do Programa de Integridade.

13.2. Informar as metas e indicadores utilizados na avaliação de efetividade do Programa de Integridade. Apresentar documento com a definição de metas a serem alcançadas e indicadores utilizados para aferir a efetividade do Programa de Integridade.

13.3. Informar o fluxo de disponibilização de informações sobre o Programa de Integridade.

Apresentar documentos (relatórios, informativos, etc.) demonstrando a comunicação sobre o monitoramento do Programa de Integridade às partes interessadas, inclusive para a alta gestão da empresa.

13.4. Informar as alterações propostas, a partir do monitoramento contínuo do Programa de Integridade, para o aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate dos atos lesivos.

14. Ações de promoção da cultura ética e de integridade por meio de eventos, e instrumentos que comprovem a sua realização.

14.1. Informar a programação de eventos relacionados à promoção da cultura ética e de integridade. Apresentar lista de presenças, registros dos eventos em site/intranet.

III - Atuação da Pessoa Jurídica em Relação ao Ato Lesivo

15. Informar se a pessoa jurídica conseguiu evitar a consumação da infração por meio dos controles previamente existentes.

16. Informar se a pessoa jurídica comunicou esses fatos às autoridades competentes.

17. Informar as ações que foram adotadas em relação aos envolvidos nos atos lesivos.

18. Informar se eles foram afastados dos seus quadros funcionais; ou se foram afastados dos cargos/funções que exerciam; ou, se mantidos nos cargos/funções, estão sendo monitorados.

19. Informar se foram adotados novos procedimentos preventivos, ou aperfeiçoados os já existentes, para evitar que o ato lesivo ocorra novamente.

20. Informar se foram realizadas investigações internas ou contratada organização independentes para verificar se ocorreram atos semelhantes.

O responsável declara para todos os fins que as informações prestadas e os documentos apresentados são verdadeiros, estando ciente das sanções cabíveis aquele que prestar informação falsa e apresentar documento falso.

Assinatura do responsável pelas informações

Cidade e data

ANEXO E (do Edital)

DECRETO Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006.

Publicação DODF 103, de 31/05/06 – Págs. 5 a 7.

Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso VII, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como o disposto no art. 68 da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e ainda, a centralização de compras instituída nos termos da [Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999](#), e as competências instituídas pela [Lei Distrital nº 3.167, de 11 de julho de 2003](#), DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas de licitação e/ou de contratos, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá, no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas neste Decreto.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também aos ajustes efetuados com dispensa e inexigibilidade de licitação, nos termos do que dispõe a legislação vigente, e ainda às licitações realizadas pelas Administrações Regionais, até o limite máximo global mensal estabelecido no art. 24, incisos I e II, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nos termos do disposto no § 1º do art. 2º da Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999.

SEÇÃO II

DAS ESPÉCIES DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 2º As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

a) para a licitante e/ou contratada através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

b) para as licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia a interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis."

SUBSEÇÃO I

DA ADVERTÊNCIA

Art. 3º A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

I - pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - pelo ordenador de despesas do órgão contratante se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

SUBSEÇÃO II

DA MULTA

Art. 4º A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

V - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

§ 1º A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§ 2º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

§ 3º O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§ 5º A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 6º Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do caput deste artigo.

§ 7º A sanção pecuniária prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

Art. 4-A A multa de que trata o art. 4º deste Decreto será aplicada, nas contratações previstas na Lei Federal nº 12.232, de 29 de abril de 2010, nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 1% (um por cento) do valor do contrato em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração;

IV - 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, em caso de rescisão contratual;

V - até 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, respeitado o disposto nos incisos I e II.

SUBSEÇÃO III DA SUSPENSÃO

Art. 5º A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitações e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, ou pelo órgão integrante do Sistema de Registro de Preços, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, em licitação realizada na modalidade pregão presencial ou eletrônico, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) receber qualquer das multas previstas no artigo anterior e não efetuar o pagamento.

§ 1º São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - o ordenador de despesas do órgão contratante, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

§ 2º A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

I - se aplicada pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços, implicará na suspensão, por igual período, perante todos os órgãos/entidades subordinados à Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e alterações posteriores;

II - se aplicada pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, implicará na suspensão perante o órgão sancionador.

§ 3º O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

SUBSEÇÃO IV DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

Art. 6º A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

§ 1º A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

§ 2º A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993."

CAPÍTULO II DAS DEMAIS PENALIDADES

Art. 7º As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela Subsecretaria de Compras e Licitações, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do art. 6º deste Decreto.

Parágrafo único. Aplicam-se a este artigo as disposições dos §§ 2º e 3º do art. 5º deste Decreto.

Art. 8º As sanções previstas nos arts. 5º e 6º poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 ou 10.520, de 17 de julho de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

CAPÍTULO III DO DIREITO DE DEFESA

Art. 9º É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

§ 2º Na contagem dos prazos estabelecidos neste Decreto, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

§ 3º (Revogado pelo DECRETO Nº 27.069, DE 14/08/2006, DODF DE 15/08/06).

§ 4º Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o exaurimento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

I - a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

II - o prazo do impedimento para licitar e contratar;

III - o fundamento legal da sanção aplicada;

IV - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

§ 5º Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.fazenda.df.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema de Controle e Acompanhamento de Compra e Licitações e Registro de Preços do Distrito Federal - e-compras, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ 6º Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos arts. 3º e 4º deste Decreto, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.”

CAPÍTULO IV DO ASSENTAMENTO EM REGISTROS

Art. 10. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

Parágrafo único. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

CAPÍTULO V DA SUJEIÇÃO A PERDAS E DANOS

Art. 11. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas por este Decreto, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os instrumentos convocatórios e os contratos deverão fazer menção a este Decreto, ressalvados os casos em que o objeto exija penalidade específica.”

Art. 13. As sanções previstas nos arts. 3º, 4º e 5º deste Decreto serão aplicadas pelo ordenador de despesas do órgão contratante, inclusive nos casos em que o descumprimento recaia sobre o contrato oriundo do Sistema de Registro de Preços.

Art. 14. Os prazos referidos neste Decreto só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16. Revogam-se as disposições em contrário.

ANEXO F (do Edital)

MINUTA DO CONTRATO

Contrato de Prestação de Serviços nº XX/20XX, nos termos do Padrão nº 04/2002.
Processo nº XXXXXX

Cláusula Primeira – Das Partes

O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL, Autarquia Distrital criada pela Lei n.º 6.296, de 15 de dezembro de 1975, vinculado à SSP/DF, situado no SAIN Lote “A”, Bloco “B”, Edifício Sede do DETRAN, 1º andar, em Brasília-DF, inscrita no CNPJ nº 00.475.855/0001-79, denominado Contratante, representada por XXXXXX, CPF nº XXXXX, CI nº XXXXXX na qualidade de XXXXXX, com delegação de competência prevista no art. 100, do Decreto nº 27.784/2017, que dispõe do Regimento Interno do Departamento de Trânsito do Distrito Federal e XXXXXX, inscrita no CNPJ nº XXXXXXXX, com sede na XXXXXXXX, endereço eletrônico XXXXXX, por meio do qual concorda em receber todas as notificações administrativas referentes a este Contrato, doravante denominada Contratada, representada por XXXXXXXX, CPF nº XXXXXXXX, CI nº XXXXXX, na qualidade de XXXXXXXX.

Cláusula Segunda – Do Procedimento

O presente Contrato obedece aos termos do Edital de Pregão Eletrônico nº XXX/2021 (XXXX), da Ata (XXX), da Proposta (XXXX), da Lei nº 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto Federal nº 10.024/2019 e subsidiariamente pela Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, do Decreto Distrital nº 40.205/2019, além das demais normas pertinentes.

Cláusula Terceira – Do Objeto

Contratação de empresa especializada para fornecimento e instalação de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) que contemplará:

Item I - Fornecimento, Implantação e configuração de Ferramenta e Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM);

Item II - Serviços especializados para a manutenção e customização da ferramenta descrita no Item I, sob demanda, com objetivo de permitir a implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF na plataforma da ferramenta de GSTI.

Assim, o item I, será de aquisição de ferramenta com obrigação de prestação de serviço de implantação, configuração e interoperabilização da ferramenta com os ativos do Detran/DF, deverá ser feita em entrega única, sendo que a implantação e configuração será feita no prazo estipulado no Termo de Referência.

A ferramenta não poderá ser uma solução open source, deverá ser aderente às boas práticas de gestão preconizadas pelo ITIL 4, ter capacidade de integração de várias práticas em uma mesma plataforma, sem a necessidade de esforços adicionais ou grandes customizações. Todos os módulos deverão ser fornecidos por fabricante único.

A solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser baseada no framework ITIL, última versão da certificação ITIL 4. Deverá ser certificada pelo pinkverify, em sua versão mais recente - ITIL 4 - e deverá constar entre as ferramentas listadas no link “PinkVERIFY™ Certified ITIL V4 Toolsets” (<https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets>) pelo menos em 11 práticas ITIL V4.

A solução deverá contemplar funcionalidade de criação de aplicações para atendimento de outras áreas sem a necessidade de desenvolvimento (usando tecnologia No Code/Low code) para que o Detran possa atender demandas de outras áreas internas não TI.

Além dos requisitos acima, a Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI terá, no mínimo, os seguintes requisitos.

Item	Requisitos mínimos	Unidade	Quantidade
1	Módulo de Gerenciamento de Serviços de TI; Módulo de CMDB (Configuration Management Database); Módulo de Descobrimto; Módulo de Registro de Chamados do Gerenciamento de Serviços de TI; Módulo de Gerenciamento de Incidentes; Módulo de Gerenciamento de Problemas;	Solução integrada	01

Módulo de Gerenciamento de Base de Conhecimento; Módulo de Gerenciamento de Mudanças; Módulo de Gerenciamento de Liberações; Módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviços; Módulo de Gerenciamento de Dispositivos Módulo de Gerenciamento de Ativos; Módulo de Gerenciamento de Acordos de Níveis de Serviço; Módulo de Painéis de Indicadores e Relatórios.			
--	--	--	--

Por instalação entende-se a ativação das licenças da ferramenta de ITSM com todos os módulos contratados, pelo período de vigência requerido no edital e na configuração original do fabricante, sem nenhuma customização específica para o DETRAN. Essa instalação/ativação permitirá ao DETRAN a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e ao fornecedor a emissão da Nota Fiscal.

O item II será de serviços especializados de manutenção e customização da ferramenta, de implantação gradual das disciplinas do ITIL, e de adequação da ferramenta a novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF, que será feito durante toda a execução contratual, por demanda, consoante especificam o Edital de Pregão Eletrônico nº XXXX (fls. XXX) e seus anexos, da Ata (XXX) e a Proposta de fls. XXX, que passam a integrar o presente Termo, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
II	Serviços técnicos especializados para manutenção e customização de ferramenta GSTI, de implantação gradual das disciplinas do ITIL e de adequação da ferramenta a novos projetos inseridos na T.I do DETRAN-DF	HST	5000

Cláusula Quarta – Da Forma e Regime de Execução

O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de XXXXXXXXX, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º, da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Quinta – Do Valor e Reajuste

5.1 O valor total do Contrato é de R\$ XXXX (XXXX), devendo a importância de XXXXXX (XXXX) ser atendida à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente, enquanto a parcela remanescente será custeada à conta de dotações à serem alocadas no(s) orçamento(s) seguinte(s).

5.2 Em relação ao item I, não há viabilidade de reajustamento tendo em vista que trata de aquisição de solução pronta e serviço de evolução por demanda que ficará adstrita os créditos orçamentários a partir da contratação, com vigência máxima de 12 meses.

5.3 Em relação ao item II, os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data de assinatura contratual.

5.3.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice definido legislação vigente à época, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

5.3.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

Cláusula Sexta – Da Dotação Orçamentária

6.1 – A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária: 24201

II – Programa de Trabalho: 06126621725572564

III – Naturezas da Despesa: 339040 e 449040

IV - Fontes de Recursos: 220 e 237

6.2 - O empenho inicial é de R\$ XXX (XXX), conforme Nota de Empenho nº XXXX, emitida em XXXX, sob o evento nº XXXX, na modalidade XXXX.

Cláusula Sétima - Do Pagamento

7.1 - O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal, em parcela única para o item 1 (aquisição de Ferramenta de GSTI), e de acordo com emissão de ordens de serviços, considerando a demanda para o item 2 (serviços de implantação e customização da ferramenta), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada em até 30 (trinta) dias de sua apresentação, desde que esteja em condições de liquidação de pagamento.

7.2 O desembolso relativo ao item 1 será realizado em parcela única após a entrega e implantação da solução pela contratada e do recebimento definitivo pelo Detran/DF, com verificação de perfeito funcionamento pela equipe técnica.

7.3 Por instalação entende-se a ativação das licenças da ferramenta de ITSM com todos os módulos contratados, pelo período de vigência requerido no edital e na configuração original do fabricante, sem nenhuma customização específica para o DETRAN. Essa instalação/ativação permitirá ao DETRAN a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e ao fornecedor a emissão da Nota Fiscal.

7.4 No caso do item Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda, o desembolso será feito de acordo com demandas e tarefas realizadas em consonância com os projetos desenvolvidos e efetivamente entregues.

7.5 Não serão feitos pagamentos por entregas parciais.

7.6 Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, de acordo com o art. 6º, do Decreto nº 32.767/2011.

Cláusula Oitava - Do Prazo de Vigência

8.1 Em relação ao item I, como trata-se de aquisição de ferramenta, com entrega única o contrato terá vigência de até 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

8.2 Em relação ao item II, como trata-se de serviço de configuração, manutenção e customização a ser realizada de forma contínua pela Administração, terá a vigência de 12 meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, consoante o inciso II, art. 57, da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Nona - Da garantia da Solução

A garantia para solução será de 5 anos, com obrigação de entrega de todas as atualizações nesse período e fornecimento de informações e códigos necessários a implantação pelo contratante a contar da data do aceite definitivo e em relação a aquisição da solução.

Cláusula Décima - Da garantia contratual

A garantia para a execução contratual será apresentada em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato e poderá ser prestada na forma de caução (moeda corrente), título da dívida pública, fiança bancária ou seguro-garantia, à escolha do contratado, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor global contratado, o que corresponde ao valor de R\$ XXXXX (XXXXXXXX).

Cláusula Décima Primeira – Da responsabilidade do Contratante

11.1 Designar Comissão de Servidores formada por membros das unidades envolvidas, em especial DIRTEC, para acompanhar e fiscalizar o recebimento e a implantação da ferramenta;

11.2 Após a entrega da solicitação de serviços, o CONTRATANTE compromete-se a propiciar os meios indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados e prepostos ou representantes da CONTRATADA às dependências do DETRAN/DF;

11.3 Acompanhar e fiscalizar os serviços, auditar os processos, que compõem o objeto do contrato, por meio de representante da CONTRATANTE por ela designado, nos termos do art. 67, da Lei nº. 8.666/1993 e dos softwares fornecidos pela CONTRATADA;

11.4 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados no contrato;

11.5 Realizar auditorias periódicas, sempre que julgar necessário, para identificar no todo ou em parte, os serviços e materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas para que a CONTRATADA possa tomar as devidas providências para saná-las e corrigi-las;

11.6 Acompanhar e fiscalizar o trabalho da CONTRATADA, sob os aspectos qualitativos e quantitativos;

11.7 Analisar e, caso esteja de acordo com as especificações, aprovar os projetos e a implantação desse e as alterações executadas pela CONTRATADA;

11.8 Divulgar as alterações realizadas no projeto, orientando os usuários em relação às novas funcionalidades;

11.9 Notificar por escrito e tempestivamente a CONTRATADA, qualquer irregularidade ou fatos e ocorrências de descumprimento de cláusulas pactuadas na prestação dos serviços, que exijam medidas corretivas por parte da Contratada;

11.10 Prestar as informações e os esclarecimentos que fizerem necessários;

11.11 Acompanhar os incidentes abertos para a CONTRATADA.

Cláusula Décima Segunda – Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

12.1 Proceder e comportar-se de forma condizente com as normas do DETRAN/DF;

12.2 Responsabilizar-se técnica e financeiramente pelo fornecimento, preparação, instalação e manutenção da solução contratada de acordo com os níveis de serviço exigidos e as normas que norteiam a atividade;

12.3 Realizar os serviços regulares ou manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos envolvidos, atualização tecnológica e quando necessário realizar a reposição do equipamento avariado, em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço;

12.4 Assumir todo o ônus e obrigações relacionadas aos seus empregados, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas, acidentes de trabalho, instrumentos e equipamentos de trabalho, além de taxas, impostos, que lhe sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros em decorrência da celebração do contrato e da execução dos serviços nele previstos.

12.5 Manter efetivo e constante controle do acesso de servidores e terceiros ao local destinado à execução dos serviços, responsabilizando-se pela guarda e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, especificações técnicas e comerciais da outra parte, de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que lhe venham a ser confiadas, sejam relacionados ou não com a prestação dos serviços, objeto deste contrato, atendendo em especial o disposto na Lei de Acesso a Informação e Portaria nº 15/2016, do Denatran, que estabelece os procedimentos para o acesso aos dados dos sistemas e subsistemas informatizados do Departamento Nacional de Trânsito –DENATRAN;

12.6 Manter durante as condições de habilitação e qualificação exigidas nos documentos da licitação;

12.7 Apresentar, mensalmente, os documentos quanto às obrigações assumidas, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;

- 12.8 Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução contratual;
- 12.9 Orientar de forma técnica e comportamental seus profissionais contratados, bem como promover treinamentos para atualização, durante toda execução do contrato, quanto às atividades rotineiras, às legislações, resoluções e determinações vigentes;
- 12.10 Assumir, pessoalmente, a responsabilidade pela execução dos serviços;
- 12.11 Não transferir a outrem sem autorização da Administração, no todo, ou em parte, a prestação dos serviços, objeto deste contrato;
- 12.12 Corrigir incorreções nos serviços executados quando necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, assumindo inclusive, conforme constante em ANS's, o pagamento de indenizações a terceiros prejudicados, decorrentes da falha na execução do serviço, provenientes de decisões judiciais ou acordo homologados com o cidadão ou pessoa jurídica prejudicada, além das custas processuais e honorários advocatícios;
- 12.13 Responder pelos danos, de qualquer natureza, que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou à CONTRATANTE, em razão de acidentes ou de ação, ou de omissão, dolosa ou culposa, de prepostos da detentora ou de quem em seu nome agir;
- 12.14 Fornecer, sempre que solicitada, todas as informações pertinentes aos serviços prestados;
- 12.15 Desenvolver quando solicitado pelo DETRAN/DF, melhorias e/ou atualizações nos sistemas e equipamentos por ela disponibilizados, para atender, quando necessário, às determinações de Leis, Resoluções, Portarias e Deliberações do CONTRAN, DENATRAN, DETRAN/DF e demais órgãos;
- 12.16 Implantar a solução para atender a Central de Atendimento ao Cliente para redistribuição das demandas de suporte aos empregados de acordo com a especialidade, funcionando 24 horas por dia por 7 horas por semana (24/7), de forma a garantir pleno atendimento às demandas do Detran/DF, em prazos definidos de acordo com a gravidade do incidente e necessidade da demanda em níveis mínimos de serviço;
- 12.17 Executar os serviços nas condições, prazos e padrões estabelecidos pelo DETRAN-DF, de acordo com a especificação contida no Termo de Referência, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de condição estabelecida;
- 12.18 Após a homologação da licitação, assinar o contrato e retirar a Nota de Empenho no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento da convocação formal;
- 12.19 Aceitar, nas mesmas condições deste Edital, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do objeto adjudicado, devendo supressões acima desse limite ser resultantes de acordo entre as partes;
- 12.20 Executar cronogramas de implantação e de execução dos serviços nos prazos estabelecidos no Termo de Referência e demais requisições da Contratante;
- 12.21 Disponibilizar relatórios diversos pertinentes aos serviços contratados;
- 12.22 Promover a atualização de seus profissionais, durante toda a execução do contrato, quanto à legislação vigente, suas resoluções e determinações do DETRAN/DF e inovações tecnológicas que possam impactar a prestação do serviço;
- 12.23 Reparar, corrigir, remover ou substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções a serem feitas;
- 12.24 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao DETRAN/DF, decorrentes da sua culpa ou dolo na execução dos serviços objeto deste Contrato, independentemente de fiscalização ou acompanhamento do Contratante;
- 12.25 Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à prestação dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 12.26 Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus empregados quando da execução dos serviços objeto do CONTRATO ou por falhas em softwares ou hardwares de sua responsabilidade;
- 12.27 Realizar treinamento para capacitar o empregado da empresa para ter compreensão do Negócio da Contratante, noção mínima sobre direito administrativo e legislação de trânsito, do Sistema Nacional de Trânsito, obrigação de sigilo das informações acessadas, segurança da informação, conceitos de improbidade administrativa, entre outros de forma que garanta a compreensão dos colaboradores das distinções entre os conceitos entre coisa pública e privada e as diferentes consequências civis, administrativa e penais da lida com a coisa pública;
- 12.28 Contratar colaboradores que deverão ter, no mínimo, de acordo com suas área de atuação, visão geral dos sistemas utilizados pelo Detran/DF, capacidade técnico-operacional com base nos requisitos de qualificação técnica devidamente comprovadas por títulos e certificações, altamente especializada em novas tecnologias, que serão definidas para cada área de atuação, de acordo com a complexidade de cada atividade;
- 12.29 Durante a execução, transição e encerramento contratual, cumprir o disposto no Plano de Sustentação.

Cláusula Décima Terceira – Da Alteração Contratual

- 13.1 Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65, da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto;
- 13.2 A alteração de valor contratual, decorrente de compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

Cláusula Décima Quarta – Das Penalidades

O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a Contratada à multa prevista no Edital, consoante disciplina o Decreto nº 26.851/2006 e alterações posteriores, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Contratante, em todo caso, a rescisão unilateral.

Cláusula Décima Quinta – Da Rescisão

O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto nos arts. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Cláusula Décima Sexta – Dos débitos para com a Contratante

Os débitos da Contratada para com a Contratante, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

Cláusula Décima Sétima – Do Executor

O Departamento de Trânsito do Distrito Federal, por meio de uma Instrução, designará os executores para o Contrato, que desempenharão as atribuições previstas nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

Cláusula Décima Oitava - Da Publicação e do Registro

A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Contratante, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento no órgão interessado, de acordo com o § único do art. 61 e o art. 60, respectivamente, da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Décima Nona - Do Programa de Integridade

19.1 Consoante as Leis nº 6.112, de 02/02/2018 e 6.308, de 13/06/2019, fica estabelecida a obrigatoriedade de implementação do Programa de Integridade em todas as pessoas jurídicas que celebrem contrato, consórcio, convênio, concessão, parceria público-privada e qualquer outro instrumento ou forma de avença similar, inclusive decorrente de contratação direta ou emergencial, pregão eletrônico e dispensa ou inexigibilidade de licitação, com a administração pública direta ou indireta do Distrito Federal em todas as esferas de poder, com valor global igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

19.2 Os custos e despesas com a implantação e manutenção do Programa de Integridade ficam a cargo da pessoa jurídica contratada, não cabendo ao órgão ou entidade contratante o seu ressarcimento.

Cláusula Vigésima - Do Foro

Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

Brasília, XX de XXXX de 2022.

Pelo DETRAN/DF:

Pela Contratada:



Documento assinado eletronicamente por **ZÉLIO MAIA DA ROCHA - Matr.0251234-3**, **Diretor(a)-Geral do Departamento de Trânsito do Distrito Federal**, em 11/02/2022, às 16:52, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **79796450** código CRC= **E0873CC4**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"



AO

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

SAIN Lote "A", Bloco "B" – Edifício Sede do DETRAN, 1º. andar

Brasília/DF

PREGÃO ELETRÔNICO 25/2021

A Empresa **YSSY Soluções S.A.**, inscrita no **CNPJ(CGC)/MF** sob nº 05.280.162/0006-59, instalada no Setor de Habitações Coletivas e Geminadas Norte CLR 705 - Bloco E - Loja 08 – Parte EA, Brasília/DF, CEP: 70730-55, fone: (011) 4134-8000, e-mail: licitacao@yssy.com.br, apresenta proposta para:

Item	Descrição	Tipo	Quant.	CATSER-TI	Valor Unit.	Valor Total
I	Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI	UN	1	27472 (Licenciamento de direitos sobre outros software/programas)	R\$ 3.771.860,32	R\$ 3.771.860,32
II	Serviços de Customização da Ferramenta de GSTI sob demanda	HST	5000	26972 (Serviços especializados de instalação, transição, configuração/customização de software)	R\$ 197,73	R\$ 988.650,00
VALOR TOTAL						R\$ 4.760.510,32

Valor Global da Proposta: R\$ 4.760.510,32 (Quatro milhões, Setecentos e sessenta mil, quinhentos e dez reais e trinta e dois centavos).

- a) **Validade da Proposta:** 60 (sessenta) dias contados a partir da data da sessão de abertura da Licitação.
- b) Os pagamentos deverão ser efetuados no **Banco ABC** (Banco 246), **Agência 0.001**, **Conta Corrente nº 00222564-0**;



- c) Declaramos que em nossa proposta os valores apresentados englobam todas as despesas com tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.
- d) Declaramos que os prazos serão os indicados ou os solicitados na forma do Termo de Referência e Edital.
- e) Declaramos que aceitamos acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato, de acordo com o § 10 do Artgo 65 da Lei n.º 8.666/93.
- f) Informações adicionais:

- **Responsáveis Legais para assinatura da Ata de Registro de Preço/Contrato:**

- **Responsável 1:**

- **Nome:** Frederico Samartini Queiroz Alves;
- **RG:** MG8634418 SSP/MG;
- **CPF:** 013.465.086-74;

- **Responsável 2:**

- **Nome:** Gabrielly Andressa Nagy;
- **RG:** 59.616.486-5 SSP/SP;
- **CPF:** 071.700.579-80

- **Contato Comercial:**

- **Nome:** Hiroshi Liberal Ferreira Kanegae;
- **Função:** Superintendente Comercial – N/NE/CO;
- **Fone:** (061) 99935-5372;
- **E-mail:** hiroshi.kanegae@yssy.com.br



Brasília, 04 de Março de 2022.

Hiroshi Liberal Ferreira Kanegae
Superintendente Comercial – N/NE/CO
RG: 1740882 SSP/DF
CPF: 698.356.831-15

ANEXOS:

- ***ANEXO I – DESCRIÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO.***

ANEXO I – DESCRIÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

1 ITEM I – SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ITSM) COM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO INICIAL AO AMBIENTE DO DETRAN/DF

A Solução de Gerenciamento de TI contém todas as licenças de software necessárias para suportar:

- a) 20 (vinte) Usuários concorrentes;
- b) 10 (dez) Usuários nomeados;
- c) 200 (duzentos) Servidores;
- d) 1.500 (mil e quinhentas) Estações de Trabalho.

A solução apresenta integração nativa de todos os módulos da solução. Esta integração permite a visão unificada dos processos ITL de forma a prevenir esforços duplicados para a resolução de situações realizadas simultaneamente ou anteriormente, como incidentes duplicados ou cuja resolução será provida por um problema já identificado, e cuja mudança já está planejada.

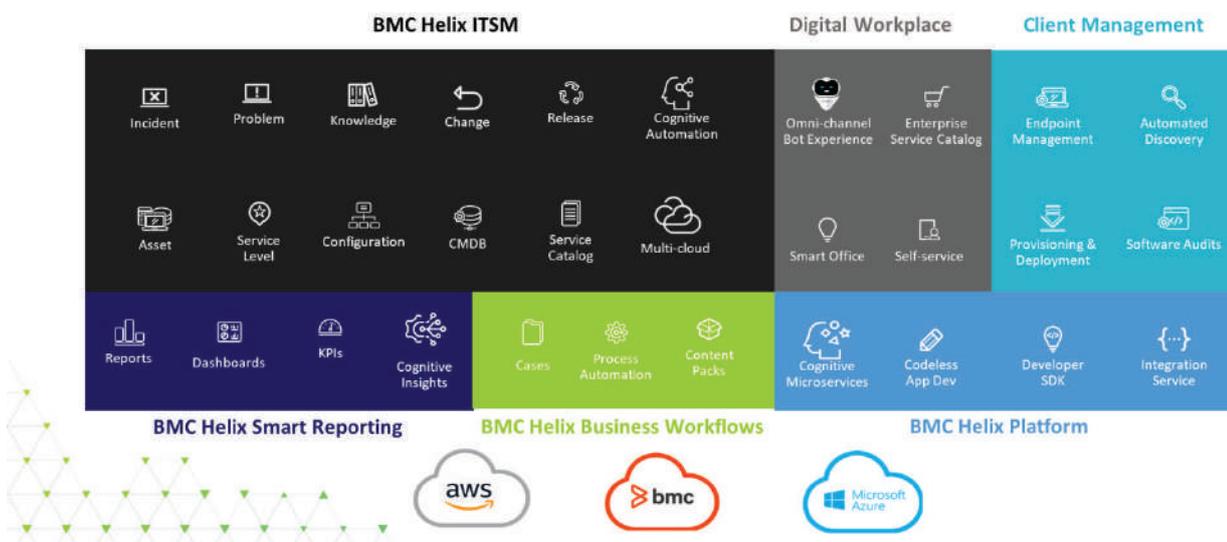
1.1 Relação das Licenças e Serviços do Fabricante:

Item	Descrição	Marca	Qtde.	Un
1	ITEM I - SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI			
	Licenciamento BMC			
1.1	BMC Client Management	BMC	1	SFW
1.2	BMC Client Management Suite Nodes	BMC	1500	SFW
1.3	BMC Discovery for Data Center – ESO	BMC	200	SFW
1.4	BMC Discovery for Storage – ESO	BMC	200	SFW

Item	Descrição	Marca	Qtde.	Un
1.5	BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Active User (100 Users)	BMC	10	SFW
1.6	BMC Helix ITSM On Prem - Suite Concurrent User License	BMC	20	SFW
1.7	BMC Helix ITSM On Prem - Named User License	BMC	10	SFW
	Garantia/Manutenção do Fabricante BMC (5 anos)			
1.8	BMC Client Management	BMC	1	SRV
1.9	BMC Client Management Suite Nodes	BMC	1500	SRV
1.10	BMC Discovery for Data Center – ESO	BMC	200	SRV
1.11	BMC Discovery for Storage – ESO	BMC	200	SRV
1.12	BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Active User (100 Users)	BMC	10	SRV
1.13	BMC Helix ITSM On Prem - Suite Concurrent User License	BMC	20	SRV
1.14	BMC Helix ITSM On Prem - Named User License	BMC	10	SRV

1.2 Soluções BMC Helix

A plataforma empresarial autônoma é a primeira e única plataforma SaaS de serviços e operações de ponta a ponta, integrada com inteligência de 360° para toda a corporação.



YSSY Soluções S/A

Sede: Al. Rio Negro, 500 Torre B 21º. Andar, Alphaville Industrial, Barueri-SP, CEP 06454-000 - Tel (11) 4134.8000



1.2.1 **BMC HELIX Digital Workplace Advanced:**

O **BMC Helix Digital Workplace** oferece experiências intuitivas e inteligentes, amigáveis e fáceis para o consumidor, ajudando as organizações a entrarem no futuro do trabalho e autoatendimento moderno para o local de trabalho digital

- **BMC Helix Digital Workplace** proporciona experiências intuitivas de conversação omni-channel para usuários além da web, integrado com Slackbot, Chatbot, SMS, Skype e Microsoft Teams;
- **Design agnóstico e responsivo do dispositivo** com Interface elegante e responsiva otimizada em qualquer dispositivo oferece uma experiência de compra semelhante ao do consumidor para os funcionários;
- **Catálogo de serviços únicos** em toda a sua organização e elimine a expansão do catálogo apresentando serviços de várias unidades de negócios;
- **Design de página inicial** de arrastar e soltar que suporta experiências de usuário amigáveis ao cliente com um design altamente configurável e modular;
- **Fluxo de trabalho e automação** diminui os custos de bilhetes de nível um desviando chamadas de Help Desk de rotina;
- **Conectores** poderosos podem integrar facilmente os principais serviços e plataformas do setor como Microsoft Office 365, Microsoft Azure, Atlassian JIRA, Amazon Web Services (AWS) e muito mais.

1.2.2 **BMC HELIX Chatbot:**

O **BMC Helix Chatbot** dá vida à empresa cognitiva com experiências inteligentes e omni-canais que permitem que os usuários encontrem e solicitem serviços por meio de uma interface conversacional e personalizada

Ofereça respostas rápidas e precisas aos usuários:

- **Experiência semelhante ao consumidor** o BMC Helix Chatbot é adaptado para plataformas e dispositivos que os funcionários já estão usando;
- **Comunique-se em ferramentas** de mensagens familiares como Slack, SMS, MS Teams, Skype for Business e Progressive Web;



- **Pesquisa cognitiva**, pesquisa em dados não estruturados e estruturados e em várias bases de conhecimento;
- **Suporte à linha de negócios (LOB)** para permitir que conversbots múltiplos e especializados se adaptem às necessidades da organização (RH, Facilities, Financeiro etc.);
- **Prestação de Serviços**, ligue e execute processos personalizados e fluxos de trabalho; automatize o treinamento do BMC Helix Chatbot com o Catálogo Digital de Local de Trabalho;
- **Medir e melhorar o desempenho** do Chatbot e Aumentar a precisão através de pesquisas de usuários finais e relatórios inteligentes;

OBS.: Não existe limitação no envio / recebimento de e-mails, e não se faz necessário pagar pelo uso dessa feature.

1.2.3 BMC Helix ITSM Suite:

Tudo que você precisa para fornecer gerenciamento de serviços preditivo com uma ferramenta líder do setor:

- Recursos de automação cognitivos que transformam a experiência do atendente;
- Otimizado para ITIL® 4;
- Automação cognitiva: Transformam a experiência e eficiência do agente;
- BMC Helix Multi-Cloud Service Management: Uma experiência de serviço segura e contínua em ambientes com várias nuvens;
- Relatórios e visualizações: Dashboards que permitem insights baseados em dados;
- UX baseada em identidade e moderna otimizada em todos os dispositivos;
- Plataforma Multi-tenant

BMC Helix ITSM é disponibilizado com modo Multi-locação (Multi-Tenancy). No entanto, você pode alterar o modo de locação para Locação única manualmente. Os dados do tíquete são salvos no banco de dados separadamente para cada empresa, independentemente do modo de locação. Esta regra é aplicada pela configuração de Segurança de Nível de Linha.

Isso facilita a utilização de várias empresas onde cada uma pode ter o controle de seus dados ou operações.



1.2.4 **BMC Helix Discovery:**

O **BMC Discovery Solution** é uma solução que unifica o processo de descoberta entre os mais variados ativos de TI, documentando os relacionamentos entre eles, e continuamente atualizando o **BMC Atrium CMDB** para refletir quaisquer modificações dinâmicas nos dados. Através da unificação das informações obtidas na descoberta, a solução garante que a Empresa tenha sempre uma visão acurada do ambiente de TI, incluindo mainframe, sistemas físicos, virtuais e em nuvem, e elimina a necessidade de

ferramentas fragmentadas que requerem ações manuais sujeitas a erros e tomam muito tempo.



Com a integração nativa com o **BMC Atrium Configuration Management Database (CMDB)** oferece uma representação gráfica, dinâmica e compreensiva do ambiente, permitindo criar e manter um Modelo de Serviços de Negócio acurado, reduzindo os custos com ativos de TI, e minimizando o risco associado com as mudanças de configuração.

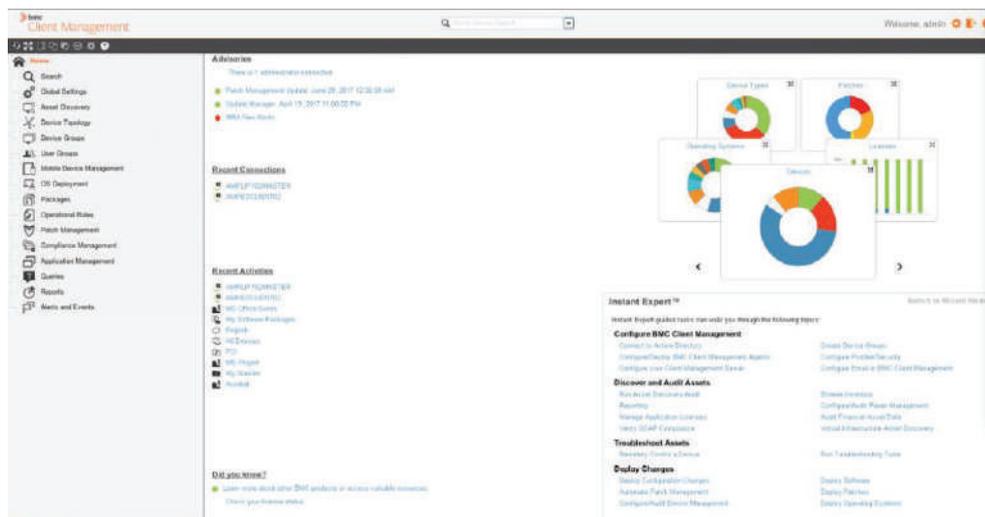
- **Visualização atualizada das dependências e relacionamentos** que compõem os serviços de TI; Redução do tempo de localização de falhas e aumento da produtividade;
- **Minimiza as interrupções de serviço** e torna a TI mais ágil para avaliar riscos, definir escopo e verificar mudanças de configurações;
- **Garantia da atualização dos dados do CMDB**, ao prover integração nativa com o CMDB da BMC Software;

- **Resolução de maneira mais rápida dos incidentes urgentes**, ao utilizar topologias e modelo de impacto para associar e priorizar incidentes de acordo com os serviços críticos para o negócio.

1.2.5 BMC Helix Client Management:

O **BMC Helix Client Management** ajuda organizações a controlarem custos, manter o compliance, reduzir riscos e perdas financeiras, desde o momento da aquisição até a retirada de uso. Provê uma visão precisa dos dispositivos, softwares e componentes, assegurando a aderência as políticas corporativas, inventariando, controlando, gerenciando e garantindo assim correta alocação e utilização dos recursos.

A solução automatiza o gerenciamento de end-point e ajuda as organizações a controlar custos, manter a conformidade e reduzir riscos. Desde a aquisição do dispositivo até o descarte, o **Helix Client Management** fornece uma visão precisa do hardware instalações, garante a aderência do dispositivo às políticas organizacionais e da indústria.





Helix Client Management realiza a gestão de dispositivos móveis, desktops e laptops. A partir do momento em que um dispositivo é adquirido, a solução provisiona de forma automatizadas os softwares e sistemas específicos para o dispositivo e usuário, garantindo conformidade com a política estabelecida e mantendo os patches e sistemas atualizados até que o dispositivo seja retirado.

- Inventário completo de hardware e software;
- Redução de riscos e vulnerabilidades;
- Gerenciamento financeiro e conformidade com as políticas corporativas;
- Garante que os usuários utilizem os recursos tecnológicos corretos às suas funções e serviços;
- Redução de riscos de exposição à não conformidade.

1.3 Instalação

A Solução será instalada e configurada no ambiente do **DETRAN/DF** dentro do prazo máximo estabelecido no **Termo de Referência (ANEXO A do Edital)**.

1.4 Garantia da Solução

A Garantia das Licenças adquiridas, bem como da atualização das mesmas e patches é de 60 (sessenta) meses contados a partir do recebimento das licenças da solução.

1.5 Pink Verify:

Profissionais experientes e fornecedores de software entendem a importância de um site de ferramentas certificado pela PinkVERIFY.

Reconhecida como a certificação de avaliação a ser alcançada para o software de gerenciamento de serviços de TI – demonstra um compromisso superior com as melhores práticas da ITIL® necessárias para suportar processos específicos.



O que é PinkVERIFY?

Desde 1998, o PinkVERIFY é endossado pela comunidade de gerenciamento de serviços de TI como um serviço de avaliação de suítes de ferramentas ITSM reconhecido internacionalmente. Foi desenvolvido para:

Ajude os profissionais da ITIL/ITSM a identificar ferramentas de software que possam apoiar suas iniciativas de melhoria de processos

Forneça aos fornecedores de ferramentas ITSM e aos provedores de serviços um processo para demonstrar e certificar a compatibilidade de um produto com as práticas recomendadas da ITIL

A certificação PinkVERIFY permite que os fornecedores de ferramentas de software mantenham uma licença de marca registrada PinkVERIFY válida e usem o logotipo da PinkVERIFY para fins de marketing.

O PinkVERIFY representa um farol de qualidade e confiança porque cada ferramenta certificada pelo PinkVERIFY foi rigorosamente avaliada pelos consultores especializados da Pink para determinar a compatibilidade da ferramenta com numerosos processos ITIL v3 e práticas ITIL 4, bem como requisitos de terminologia, funcionalidade, integração e fluxo de trabalho.

Práticas - ITIL V4:

O Itil 4 foi lançado e Pink Elephant recentemente começou a trabalhar para adicionar novas práticas ITIL 4 à avaliação PinkVERIFY. Atualmente, existem 22 práticas ITIL 4 disponíveis para avaliação, com novas práticas sendo introduzidas de forma contínua ao longo de 2021. As 22 práticas ITIL 4 incluem:

- AM - Availability Management
- CPM - Capacity and Performance Management
- CE - Change Enablement
- DM - Deployment Management
- IM - Incident Management
- IPM - Infrastructure and Platform Management

YSSY Soluções S/A

Sede: Al. Rio Negro, 500 Torre B 21º. Andar, Alphaville Industrial, Barueri-SP, CEP 06454-000 - Tel (11) 4134.8000

- IAM - IT Asset Management
- KM - Knowledge Management
- MEM - Monitoring and Event Management
- POM - Portfolio Management
- PM - Problem Management
- PJM - Project Management
- RM - Release Management
- SCM - Service Catalog Management
- SCOM - Service Configuration Management
- SCTM - Service Continuity Management
- SD - Service Desk
- SFM - Service Financial Management
- SLM - Service Level Management
- SRM - Service Request Management
- SVT - Service Validation and Testing
- WTM - Workforce and Talent Management

Certificações ITIL V4 – BMC:

O Helix ITSM da BMC Software está certificado até o momento em 14 práticas. Novas práticas estão sendo posicionadas a medida que são homologadas:

Vendor ▲	Tool	Stamp of Approval	Practices ▲
	BMC Helix 21.05		14 Practices CE CPM IM IPM IAM KM MEM PM RM SCM SCOM SD SLM SRM

Referência: <https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets/>

CE - Change Enablement / CPM - Capacity and Performance Management / IM - Incident Management / IPM - Infrastructure and Platform Management / IAM - IT Asset Management / KM - Knowledge Management / MEM - Monitoring and Event Management / PM - Problem Management / RM - Release Management / SCM - Service Catalog Management / SCOM - Service Configuration Management / SD - Service Desk / SLM - Service Level Management / SRM - Service Request Management



ITEM II – SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA MANUTENÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DE FERRAMENTA GSTI, DE IMPLANTAÇÃO GRADUAL DAS DISCIPLINAS DO ITIL E DA ADEQUAÇÃO DA FERRAMENTA A NOVOS PROJETOS INSERIDOS NA T.I. DO DETRAN/DF

Esse serviço será prestado após a implantação da ferramenta e se destinará à configuração, customização e manutenção da solução de forma contínua, de forma a garantir que a administração poderá adequar a ferramenta a todo tempo a dinâmica de sua estrutura tecnológica, permitindo adequação de novos ativos adquiridos a sua solução de gestão.

As tarefas e atividades que serão realizadas na prestação desses Serviços são aquelas relacionadas no **subitem 1.2 do Termo de Referência (ANEXO A do Edital)**.

MT-2021-10-18221_Proposta de Preços.pdf

Documento número #aeac2293-4c4c-4cb8-a349-c0a2455408a2

Hash do documento original (SHA256): 6ea25f87dc72212df8566f9499338eeee3775095fb643b6441a7e65bb6da066c

Assinaturas

 **Hiroshi Liberal Ferreira Kanegae**

CPF: 698.356.831-15

Assinou em 04 mar 2022 às 10:34:10

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

Log

- 04 mar 2022, 10:32:33 Operador com email vilma.oliveira@yssy.com.br na Conta 4084966f-4789-40e1-a65c-f881d9d7c615 criou este documento número aeac2293-4c4c-4cb8-a349-c0a2455408a2. Data limite para assinatura do documento: 03 de abril de 2022 (10:31). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 04 mar 2022, 10:32:45 Operador com email vilma.oliveira@yssy.com.br na Conta 4084966f-4789-40e1-a65c-f881d9d7c615 adicionou à Lista de Assinatura: hiroshi.kanegae@yssy.com.br, para assinar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 04 mar 2022, 10:34:10 Hiroshi Liberal Ferreira Kanegae assinou. Pontos de autenticação: email hiroshi.kanegae@yssy.com.br (via token). CPF informado: 698.356.831-15. IP: 177.134.142.131. Componente de assinatura versão 1.217.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 04 mar 2022, 10:34:11 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número aeac2293-4c4c-4cb8-a349-c0a2455408a2.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número aeac2293-4c4c-4cb8-a349-c0a2455408a2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 034/2021

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará nos termos da Lei n. 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos¹, licitação na modalidade Pregão Eletrônico para **Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ**

A sessão pública ocorrerá na seguinte data, horário e local:

DATA: 23/11/2021

HORÁRIO: 10h (Horário de Brasília)

SISTEMA DE LICITAÇÕES: www.gov.br/compras

UASG: 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de **29/10/2021**, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ (www.banpara.b.br) e sites www.gov.br/compras e www.compraspara.pa.gov.br; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$ 0,25 (vinte centavos) por folha (Conta Corrente nº 800.002-6, Agência nº 0011 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém - Pará, 29 de Outubro de 2021.

Ana Carolina A. de Lima

Pregoeira

¹ <https://www.banpara.b.br/Portallimagens/pihf3mnh/regulamento-de-licita%C3%A7%C3%B5es-e-contratos.pdf?mode=pad&rnd=132657418445800000>

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 034/2021

EDITAL

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do(a) pregoeiro(a) designado(a) pela **Portaria nº 131/2021** leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei n. 10.520/2002 alterada pelas disposições do Decreto n. 10.024/2019, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual n. 8.417/2016, do Decreto Estadual n. 2.121/2018, Lei n. 12.846/2013, e Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO

1.1. OBJETO: Constitui objeto da presente licitação a **Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ,** conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

1.1.1. MODALIDADE: Pregão Eletrônico.

1.1.2. MODO DE DISPUTA: Aberto/Fechado.

1.1.3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço, na forma estabelecida pelo artigo 51 do Regulamento.

1.1.4. CRITÉRIO DE VALORES: Valor máximo aceitável, observados os valores máximos por item.

1.1.5. SESSÃO PÚBLICA: Designada para o dia 23/11/2021, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações www.gov.br/compras.

1.2.A adjudicação será **GLOBAL**.

1.3. Havendo discordância entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET-CATMAT e as especificações constantes do **ANEXO I – Termo de Referência** e seus adendos, prevalecerão as últimas.

1.4. Havendo contradições entre o edital e seus anexos OU entre os anexos do edital deverão prevalecer as regras contidas no item 4 do art. 34 do Regulamento.

1.5. Todas as referências de tempo neste edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF, salvo quando o edital e/ou o(a) pregoeiro(a), na sessão, informar o contrário.

1.6. No campo “descrição detalhada do objeto ofertado” do sistema www.gov.br/compras, obrigatoriamente, o licitante deverá descrever a síntese do objeto ofertado, **não sendo aceitável como descrição apenas o uso da expressão “conforme o edital” ou similares.**

1.7. Fica **vedado ao licitante qualquer tipo de identificação** quando do registro de sua proposta de preços no sistema do www.gov.br/compras, **inclusive sendo vedado indicar marca e fabricante no campo “descrição detalhada do objeto ofertado”**, sob pena de desclassificação do certame. A marca e o fabricante devem ser indicados em campo próprio no sistema do www.gov.br/compras, quando for o caso.

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO

2.1. Poderão participar da presente licitação qualquer pessoa jurídica legalmente estabelecida no País e que atenda às exigências deste edital e seus anexos.

2.2. Não será admitida a participação, nesta licitação, de pessoas naturais ou jurídicas que estejam cumprindo penalidade de:

- a)** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada pelo BANPARÁ;
- b)** Impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei nº 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública do Estado do Pará;
- c)** Declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada por órgão ou entidade integrante da Administração Pública

nacional, ou, a prevista no artigo 46 da Lei nº 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;

- d) Proibição de contratar com o Poder Público aplicada com fundamento no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, ou, proibição de participar de licitações e de contratar prevista no § 3º do artigo 81 da Lei nº 9.504/1997;
- e) Qualquer outra sanção que as impeçam de participar de licitações e contratar com o BANPARÁ.

2.2.1. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

2.3. Não será admitida a participação:

- a) Das pessoas naturais ou jurídicas referidas no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016. Os licitantes deverão apresentar declaração de conformidade ao referido dispositivo, conforme **Anexo II deste Edital**.
- b) De cooperativas.
- c) De empresas reunidas em consórcio.
- d) De empresas que estejam sob falência.

2.4. O licitante poderá participar desta licitação por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

2.4.1. O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com o BANPARÁ e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da licitação.

2.5. Esta licitação é de âmbito nacional.

2.6. Como requisito para participação neste PREGÃO ELETRÔNICO, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os

requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório e seus anexos.

3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

3.1. A presente licitação será conduzida pelo(a) pregoeiro(a), que pode ser auxiliada por agente ou equipe de apoio técnica, observando o seguinte procedimento:

- a) Publicação do edital:
 - I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior a **15 dias úteis** tendo em vista o art. 39 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco do Estado do Pará S/A (RILC).
- b) Credenciamento no sistema de licitações:
 - I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.
- c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
 - I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
 - I. Respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
 - I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.
 - ii. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, todos licitantes terão a **obrigatoriedade** de encaminhar, **concomitantemente com a proposta de preço**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema**.
 - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.
 - iv. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, **até a abertura da sessão pública**. Durante a sessão pública e demais atos subsequentes que sejam necessários à comprovação da habilitação, o (a) pregoeiro (a) poderá solicitar aos licitantes inserção de documentos ainda não apresentados desde que os mesmos se refiram a circunstâncias anteriores à data da abertura da sessão para que se considere tempestiva a habilitação. O (a) pregoeiro (a) também poderá solicitar aos licitantes ajustes nos documentos já anexados, se necessário, conforme exemplificado no item i, VIII.

- v. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- f) Avaliação das condições de participação:
- I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
 - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
 - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.
- g) Apresentação de lances:
- I. A apresentação de lances no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. A etapa de envio de lances na sessão pública durará **15 (quinze) minutos** e, após isso, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
 - ii. Encerrado o prazo de dez minutos, aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até **dez por cento** superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
 - iii. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item acima, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
 - iv. Encerrados os prazos acima, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
 - v. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos acima, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, que o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
 - vi. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.
- h) Negociação:
- I. Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo(a) pregoeiro(a) a negociar.

- i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:
- I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
 - II. Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
 - III. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
 - IV. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
 - V. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
 - VI. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
 - VII. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata
 - VIII. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de mínimo de 120 (cento e vinte) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.
 - IX. O prazo poderá ser prorrogado pelo(a) Pregoeiro(a) por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo(a) Pregoeiro(a), formulada antes de findo o prazo.
 - X. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se as planilhas de custo, readequadas com o valor final ofertado.
 - XI. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
 - XII. O(a) Pregoeiro(a) analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
 - XIII. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.
- j) Julgamento:

- a) O critério de julgamento da presente licitação será o de **menor preço**.
- k) Habilitação:
 - a) A habilitação, enviada previamente pelo licitante, será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pelo Banco e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 09 do edital.
- l) Declaração de vencedor:
 - a) Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m) Interposição de recurso:
 - a) Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 10 do edital.
- n) Adjudicação e homologação;
 - a) A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 11 deste edital.

4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES

4.1. Os interessados em participar deverão dispor de acesso no sistema de licitações www.gov.br/compras, no qual deverão realizar seu credenciamento e de representante capacitado e habilitado a praticar os atos e transações inerentes à licitação.

4.2. As empresas deverão ser registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do item 1 A do art. 42 do Regulamento. As que ainda não estejam cadastradas e tiverem interesse em participar do presente Pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação através do endereço eletrônico do sistema de processamento eletrônico das informações cadastrais, ou seja, o site do SICAF referente ao SIASG/COMPASNET, até o momento anterior à abertura da sessão.

4.3. O cadastro se dará após o acesso ao site: <https://portal.brasilcidadeao.gov.br/servicos-cidadeao/acesso/#/primeiro-acesso> e seguidas as devidas orientações de cadastro de fornecedores, os quais, deverão possuir, para operação do sistema SICAF digital o seu certificado digital no padrão ICP-Brasil conforme as exigências do sistema.

4.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

4.5.O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao BANPARÁ responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6.O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao BANPARÁ responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.7.O acesso ao sistema se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observada data e horário limite estabelecido.

4.8.Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema, antes, durante e após a sessão pública de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.9.O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico, no site www.gov.br/compras. O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal, única e exclusiva do licitante, ou de seu representante legal, bem como na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico e respectiva assunção das obrigações decorrentes da adjudicação e contratação.

4.10.A perda da senha ou a detecção de indícios que sugiram a quebra de sigilo deve ser imediatamente comunicada ao provedor do sistema, com vistas à adoção das medidas cabíveis e imediato bloqueio de acesso.

5. CONSULTAS, ADITAMENTOS E IMPUGNAÇÕES

5.1. Qualquer cidadão ou agente econômico poderá pedir esclarecimentos e impugnar o edital, em requerimento escrito que deve ser apresentado, exclusivamente por meio eletrônico (internet), enviando para o e-mail cpl-1@banparanet.com.br.

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações devem ser apresentados até às 16 horas (horário local) do **5º (quinto) dia útil** antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o dia **16/11/2021**.

5.1.2. Não serão conhecidos os requerimentos apresentados intempestivamente e/ou subscritos por pessoa não habilitada legalmente ou não identificada no processo para responder pela impugnante.

5.1.3. Ao receber os requerimentos, o(a) pregoeiro(a) deverá remetê-los, imediatamente, à área técnica competente, para que ofereça resposta motivada.

5.1.4. Os pedidos de esclarecimento deverão ser respondidos antes da sessão de abertura da licitação e os pedidos de impugnação, motivadamente, em até 03 dias úteis antes da abertura da sessão.

5.1.5. A decisão de eventual adiamento da abertura da licitação e a remarcação de sua abertura é de competência do(a) pregoeiro(a) e será publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.gov.br/compras, assim como, todos os avisos, pedidos de esclarecimentos, impugnações e suas respectivas respostas.

5.2. Somente terão validade os comunicados veiculados por intermédio do(a) pregoeiro(a) e disponibilizados na forma deste item.

5.3. O licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo ao BANPARÁ a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

5.4. Aplica-se, no que couber, quanto aos pedidos de esclarecimento e impugnação, o disposto no art. 40 do Regulamento.

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

6.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2. No ato de envio de sua proposta, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema de licitações, que:

6.2.1 Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

6.2.2 Inexiste fato superveniente impeditivo para sua habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

6.2.3 Não emprega menores em condições vedadas pela legislação trabalhista, nem possui empregados executando trabalhos degradantes ou forçados;

6.2.4 Sua proposta foi elaborada de forma independente:

- i. As microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) deverão, por ocasião do envio da proposta, declarar em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que atendem os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido.
- ii. A falta da declaração a que se refere este item indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

6.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta referente aos impedimentos e sobre a condição de microempresa e empresa de pequeno porte (ME/EPP) sujeitará a proponente às sanções previstas neste edital.

6.4. O licitante deverá encaminhar sua proposta preenchendo os campos específicos no sistema de licitações, observadas as seguintes condições:

6.4.1 O preenchimento da proposta, bem como a inclusão de seus anexos, no sistema de licitações é de exclusiva responsabilidade do licitante, não cabendo ao BANPARÁ qualquer responsabilidade.

6.5 Até a data e hora definidas para abertura das propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

6.6 No sistema, **deverá ser cotado preço global**, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os tributos, seguros, taxas e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho e outros.

6.7 O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.

6.8 Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no art. 17 da Lei Complementar nº 123/2016, os licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte (ME/EPP) que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

6.9 O prazo de validade das propostas será de 120 (cento e vinte) dias, contados da data da sua apresentação, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do BANPARÁ e aceitação do licitante.

6.9.1 O(a) pregoeiro(a) verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que, de pronto, não atenderem às exigências do presente edital e seus anexos, sejam omissas em relação às informações exigidas, apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, ou, ainda, que não observem o disposto nos itens 1.6 e 1.7 deste edital.

6.9.2 A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas.

6.9.3 O BANPARÁ não aceitará qualquer cobrança posterior de quaisquer encargos financeiros adicionais, salvo se criados após a data de abertura desta licitação, desde que observem os requisitos e critérios relativos aos procedimentos de reequilíbrio econômico-financeiro da contratação, conforme definido neste edital, seus anexos e no Regulamento do BANPARÁ.

6.10 No momento da inserção da proposta deverão ser inseridos em anexo os documentos de habilitação previstos no item 13 e seus subitens do Termo de Referência – Anexo I deste Edital e item 9 deste Edital.

7 JULGAMENTO

7.1 A presente licitação será julgada pelo critério do **menor preço** e, nos termos do item 3 do art. 104 do Regulamento, seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, www.gov.br/compras. No horário designado, o(a) pregoeiro(a) fará realizar a sessão pública.

- i. Se por algum motivo a sessão pública não puder ser realizada na data e horário previstos, os licitantes deverão ficar atentos à nova data e horário que serão disponibilizados no sistema eletrônico em que se realizará a sessão pública e no sítio eletrônico do BANPARÁ.
- ii. No caso de desconexão do(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- iii. Quando a desconexão do(a) pregoeiro(a) persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos licitantes.

7.2 Os licitantes que atenderem as condições deste edital poderão apresentar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro do valor.

7.3 Os lances serão registrados no sistema, de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes.

7.4 O licitante somente poderá oferecer lances inferiores ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

- i. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes.
- ii. Será permitida a apresentação de lances intermediários pelos licitantes, assim considerados os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
- iii. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- iv. Durante a fase de lances, o(a) pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexecutável.
- v. Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste edital e na legislação vigente.

7.5 Para efeito de ordenação das propostas de preços, a desistência em apresentar lance implicará exclusão do licitante da etapa de lances e na manutenção do último preço por ele apresentado.

8 VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

8.1 Encerrada a etapa de lances e após a verificação de possíveis preferências e empates, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

8.1.1 Para o exame preliminar, o(a) pregoeiro(a) poderá exigir o imediato detalhamento da proposta. Quando exigido, a proponente deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico em que se realiza a licitação, www.gov.br/compras no prazo estipulado pelo(a) pregoeiro(a).

8.1.2 O(a) pregoeiro(a) irá conceder **prazo mínimo de 120 (cento e vinte) minutos** para que a empresa primeira colocada ajuste a Proposta de Preço com o último lance ofertado, caso a empresa ofereça lances. A proposta ajustada deverá ser inserida no sistema Comprasnet.

8.1.3 A proposta inicial, assim como a proposta final, se for o caso, com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, decomposta em planilha de preços, observado o modelo do **ADENDO I do Termo de Referência – Anexo I deste Edital**, deve constar conforme o caso:

- i. Indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- ii. Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
- iii. Observar as exigências do Termo de Referência, ANEXO I deste edital.

8.2. O(a) pregoeiro(a) deverá avaliar se a proposta do licitante melhor classificado atende às especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas no edital, podendo ser subsidiado pela área técnica no que se referir ao atendimento das questões técnicas relacionadas ao objeto da licitação ou de documentos com informações de ordem técnica que podem impactar a sua execução.

8.3. O(a) pregoeiro(a) deverá desclassificar as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

8.4. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

8.5. A análise de exequibilidade da proposta não deverá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo licitante em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

8.6. O(a) pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

8.6.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o(a) pregoeiro(a) poderá exigir do licitante, sob pena de desclassificação, documentos que contenham as características dos bens ofertados (tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência) e outras informações pertinentes (tais como catálogos, folhetos ou propostas de terceiros), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

8.6.2. Qualquer licitante poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.7. O(a) pregoeiro(a) poderá negociar com o licitante autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no edital e nos seus documentos anexos.

8.8. O(a) pregoeiro(a) poderá, de acordo com sua análise de conveniência e oportunidade, divulgar o orçamento do BANPARÁ para efeito de negociação.

8.9. O valor global da proposta, bem como os seus preços unitários, após a negociação, não poderão superar o orçamento estimado pelo BANPARÁ, sob pena de desclassificação do licitante.

8.10. O(a) pregoeiro(a) deverá desclassificar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

- a)** São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;

- b) O(a) pregoeiro(a) não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o(a) pregoeiro(a) a erro;
- c) O(a) pregoeiro(a) deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d) O(a) pregoeiro(a) deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos;
- e) A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o BANPARÁ;
- f) Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.

8.11. Sendo aceitável a proposta, o(a) pregoeiro(a) deverá analisar a documentação de habilitação do licitante que a tiver formulado, para verificação de suas condições habilitatórias.

9 HABILITAÇÃO

9.1 O licitante autor da melhor proposta deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item em formato digital por meio eletrônico, exclusivamente no sistema www.gov.br/compras no momento de inserção da proposta de participação do presente pregão eletrônico.

9.1.1 Os documentos de habilitação, bem como a proposta inicial de participação poderão ser inseridos, substituídos ou retirados do sistema até o momento imediatamente anterior da abertura da sessão.

9.2. O licitante deverá apresentar os seguintes documentos de **HABILITAÇÃO JURÍDICA**, que deverão estar acompanhados de todas as suas alterações ou da respectiva consolidação, quando for o caso, e deles deverá constar, **entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza do objeto desta licitação:**

- a) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição/nomeação de seus administradores, em se tratando

de Sociedades Empresárias ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI);

- c) Decreto de autorização, devidamente arquivado, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, com procurador residente domiciliado no País, conforme Parágrafo Único do artigo 16 do Decreto n. 3.555/2000, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d) Inscrição do ato constitutivo em cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da indicação de seus administradores.

9.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: o licitante deverá apresentar documentos de qualificação técnica conforme exigência do **Seção IX e seus subitens** do Termo de Referência, **ANEXO I** deste edital.

9.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA: O licitante deverá apresentar os documentos relativos à capacidade econômico-financeira exigidos no **Seção XII, subseção I e seus subitens** e seus subitens do Termo de Referência, **ANEXO I** deste Edital.

9.5 REGULARIDADE FISCAL: O licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à regularidade fiscal:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: **FEDERAL** (inclusive dívida ativa), **ESTADUAL** (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e **MUNICIPAL** (se a sede da empresa for no município de Belém, a regularidade será comprovada por meio de uma única certidão, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa nº 06/2009 – GABS/SEFIN).
 - b.1)** No que se refere à certidão de regularidade fiscal emitida pela **fazenda pública municipal ou estadual**, quando for o caso, que, por ocasião da conferência da autenticidade online, ainda que dentro do prazo de validade, encontrar-se na situação “cassada”, **o licitante poderá regularizá-la até o prazo final de análise dos documentos de habilitação.**
- c) Prova de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- d) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6 Microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste edital.

9.6.1. As microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade **fiscal e trabalhista**, mesmo que esta apresente alguma restrição;

9.6.2. Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal ou trabalhista**, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, que é o momento imediatamente posterior à fase de habilitação, prorrogáveis por igual período pelo BANPARÁ, mediante requerimento do licitante, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

9.6.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

9.7 O licitante registrado no Sistema de **Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF)**, com cadastro vigente na data de vencimento da licitação, poderá apresentar o Certificado de Registro Cadastral em substituição às informações nele atestadas e que estejam dentro do prazo de validade.

9.7.1 Quando os documentos necessários à habilitação estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser anexados no sistema Comprasnet junto com a documentação, conforme **item 9.1** acima.

9.8 Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

9.9 O licitante será considerado habilitado se apresentar a documentação em conformidade com as exigências acima. Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor.

9.10 O(a) pregoeiro(a) somente deverá inabilitar o licitante autor da melhor proposta em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis, aplicando-se os mesmos procedimentos e critérios prescritos neste edital para o saneamento de propostas, observando-se o seguinte:

- a)** Consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;
- b)** O(a) pregoeiro(a) poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;
- c)** O(a) pregoeiro(a), se for o caso de diligência, deverá conceder prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o licitante corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;
- d)** O(a) pregoeiro(a), se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;
- e)** Se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.

9.11 Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

9.12 Se todos os licitantes forem desclassificados ou inabilitados, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas, o(a) pregoeiro(a) deverá declarar a licitação fracassada.

9.13 O licitante que for declarado vencedor da presente licitação, não havendo interposição de recursos ou após decididos estes, **deverá enviar via física da proposta final, da documentação e das declarações para o BANPARÁ**, sito à Av. Presidente Vargas, nº 251 – Ed. BANPARÁ, 1º andar, Comércio, Belém/PA, CEP 66.010.000, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

9.13.1 O prazo estabelecido no subitem acima poderá ser prorrogado por decisão fundamentada do(a) pregoeiro(a), após análise de justificativa apresentada pelo licitante.

9.14 É de responsabilidade do licitante confirmar junto ao BANPARÁ o recebimento da proposta final e dos documentos de habilitação.

9.15 Todos os documentos integrantes da proposta e da documentação e a declaração deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou ainda por servidor da Administração devidamente identificado ou publicação em órgão da imprensa oficial.

9.16 Documentos em idioma estrangeiro deverão ser acompanhados de tradução por tradutor juramentado, em original ou cópia autenticada, devendo a respectiva autenticação ser realizada pelo consulado correspondente.

10 RECURSOS

10.1 Declarado o vencedor ou se a licitação for fracassada, durante a sessão qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido prazo de **3 (três) dias úteis** para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados **para apresentar contrarrazões em igual número de dias**, que começam a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

10.2 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo(a) pregoeiro(a) ao vencedor.

10.3 Entende-se por manifestação motivada da intenção de recorrer a indicação sucinta dos fatos e das razões do recurso, sem a necessidade de indicação de dispositivos legais ou regulamentares violados ou de argumentação jurídica articulada.

10.4 As razões do recurso poderão trazer outros motivos não indicados expressamente na sessão pública.

10.4.1 As razões e contrarrazões de recursos, quando feitas, deverão ser enviadas em formato digital por meio eletrônico, exclusivamente em campo próprio do Sistema Eletrônico, e excepcionalmente e por orientação do(a) pregoeiro(a), por e-mail para **cpl-1@banparanet.com.br**.

10.5 O(a) pregoeiro(a) poderá não conhecer o recurso já nesta fase em situação excepcional e restrita, acaso a manifestação referida no subitem acima seja apresentada

fora do prazo ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação. Será vedado o(a) pregoeiro(a) rejeitar o recurso de plano em razão de discordância de mérito com os motivos apresentados pelo licitante.

10.6 Apresentadas as razões e contrarrazões, o(a) pregoeiro(a) disporá de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- a) Se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, desde que tenha apresentado lances, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;
- b) Se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida em 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

10.7 No julgamento dos recursos, o(a) pregoeiro(a) ou autoridade competente poderão sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, atribuindo-lhes validade e eficácia, mediante despacho fundamentado, em observância ao princípio da motivação dos atos administrativos, sendo amplamente divulgado, em observância ao princípio da publicidade.

10.8 A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.gov.br/compras.

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

10.10 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, localizado à Av. Presidente Vargas, nº 251 – 1º andar – Bairro do Comércio – Belém/PA, CEP: 66.010-000, no horário de 9h as 16h (horário local).

10.11 Apenas serão recebidas e analisadas **as razões de recursos e contrarrazões apresentadas tempestivamente e, exclusivamente, através de campo próprio do**

Sistema Eletrônico Comprasnet, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail, para: cpl-1@banparanet.com.br, o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o(a) pregoeiro(a) possa divulgá-los no site www.banpara.b.br.

11 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11.1 Se não houver recurso, a declaração de vencedor realizada pelo(a) pregoeiro(a) equivale e faz as vezes da adjudicação, cabendo a homologação à autoridade competente. Se houver recurso, a autoridade competente deverá realizar a adjudicação e homologação da licitação no mesmo ato.

11.2 Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

- a)** Homologar a licitação;
- b)** Revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável;
- c)** Anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:
 - i. O vício de legalidade for convalidável; ou
 - ii. O vício de legalidade não causar dano ou prejuízo à empresa ou a terceiro; ou
 - iii. O vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar ao(à) pregoeiro o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação.

11.2.1 O vício de legalidade será convalidável se o ato por ele contaminado puder ser repetido sem o referido vício, o que ocorre, dentre outros casos, com vícios de competência e tocantes às formalidades.

11.2.2 A revogação ou anulação da licitação, depois da fase de apresentação de lances ou propostas, dependerá da concessão de prazo de 5 (cinco) dias úteis para que os licitantes interessados ofereçam manifestação.

11.2.3 A revogação ou anulação da licitação, ainda que parcial, deverá ser motivada, abordando-se todos os fundamentos apresentados pelos licitantes que ofereceram manifestação.

11.3 Se a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, e, havendo interesse do BANPARÁ, este poderá solicitar prorrogação geral da validade acima referida, por igual prazo, no mínimo.

11.4 Em conformidade com o art. 2º, do **Decreto Estadual nº 877/2008**, o pagamento decorrente da contratação a ser realizada com base no presente certame somente **será efetuado mediante crédito em conta corrente aberta no Banco do Estado do Pará S/A**. Assim, caso o licitante vencedor não possua conta corrente nesta Instituição Financeira, **deverá providenciar a abertura desta no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura do Contrato**, cabendo-lhe, ainda, apresentar os dados relativos aos números da Agência e Conta para o fiscal da contratação ou área gestora.

12 CONTRATAÇÃO

12.1 No prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a homologação, o BANPARÁ convocará o licitante adjudicado para assinar o contrato e seus adendos, conforme minuta que integra o presente Edital – **ANEXO III**.

12.1.1 A convocação para assinatura do contrato deverá ser atendida pelo licitante adjudicado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas.

12.1.2 A assinatura poderá ser eletrônica, conforme decisão do gestor do contrato.

12.2 Na ocasião da assinatura do contrato, será exigido do licitante adjudicado:

- a)** A apresentação do **termo de compromisso de política anticorrupção**, conforme adendo à minuta de contrato – Adendo 4 do Contrato;
- b)** Indicação da modalidade de **garantia de execução** que será prestada;

12.3 A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

12.3.1 Ocorrendo o previsto no subitem acima, é facultado ao BANPARÁ rescindir o contrato por inadimplência, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação ou revogar a licitação.

12.4 Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na minuta do contrato, documento anexado ao edital - **ANEXO III**.

13 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 Com fundamento no Art. 98 do Regulamento, o licitante será sancionado com a suspensão temporária de participação em licitação no BANPARA, por prazo não superior a 2 (dois) anos, além das demais cominações legais cabíveis, nos seguintes casos:

- a)** Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- b)** Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c)** Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido.
- d)** Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e)** Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f)** Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;
- g)** Comportar-se de modo inidôneo (Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93, que se aplicam à Lei nº 13.303/2016 por força do disposto em seu art. 41).

13.2 Verificado o descumprimento ao presente Edital, o processo administrativo deverá ser instaurado por decisão do Presidente da Comissão de Licitação – CPL, nos termos do art. 99 do Regulamento, ocasião em que designará pregoeiro ou outro funcionário da área de licitações, para a adoção dos seguintes procedimentos:

- a)** Conduzir o processo administrativo;
- b)** Descrever os fatos e as faltas imputadas ao licitante;
- c)** Indicar a penalidade a que ele estará sujeito;
- d)** Determinar a notificação do licitante para apresentar a defesa, no prazo de até 10 (dez) dias, cuja intimação, assim como a defesa deverão ser realizadas por e-mail (art. 77 do Regulamento);
- e)** Analisar eventual pedido de produção de provas, podendo mediante decisão fundamentada, recusar as provas quando sejam ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias;
- f)** Comunicar o licitante com antecedência mínima de três dias úteis, sobre o direito de acompanhar e participar de produção de provas, diligências, avaliações ou oitivas de testemunhas, se for o caso.
- g)** Conceder prazo de 10 (dez) dias para que o licitante apresente as alegações finais, no caso de ter havido produção de provas no processo.

13.3 Encerrado o referido prazo, com apresentação ou não das razões da empresa, o(a) pregoeiro(a) designado submeterá o processo à Diretoria Administrativa para decisão final, devidamente motivada, ouvido o NUJUR por meio de Parecer Jurídico.

13.4. Da decisão, o licitante será notificado por e-mail e mediante publicação no site www.banpara.b.br, podendo interpor recurso no prazo de 10 dias, sem efeito suspensivo, salvo se excepcionalmente concedido pela Diretoria Administrativa, por meio de decisão devidamente motivada e publicada nos meios pertinentes.

13.5. As penalidades referentes à inexecução do contrato estão estabelecidas na minuta do contrato - **ANEXO III** deste edital.

14. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

14.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, constituem atos lesivos ao BANPARÁ as seguintes práticas:

- a) Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório;
- b) Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
- c) Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) Fraudar a licitação ou contrato dela decorrente;
- e) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo;
- f) Obter vantagem ou benefício indevido, por meio fraudulento, de modificações no ato convocatório da licitação;
- g) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados.

14.2. A prática, pelo licitante, de atos lesivos ao BANPARÁ, o sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

- a) Multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;
- b) Publicação extraordinária da decisão condenatória.

14.3 Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

14.4 As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

14.5 A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

- a)** Em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do licitante ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;
- b)** Em edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do licitante, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e;
- c)** No sítio eletrônico do licitante, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

14.6 A aplicação das sanções previstas neste subitem não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

14.7 A prática de atos lesivos ao BANPARÁ será apurada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANPARÁ e conduzido por comissão composta por 2 (dois) funcionários designados.

14.8 Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o BANPARÁ deve levar em consideração os critérios estabelecidos no art. 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2011.

14.9 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n.8.666/1993, ao Regulamento ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

14.10 A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial do Estado do Pará.

14.11 O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao BANPARÁ resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

14.12 O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n.12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto n. 8.420/2015.

14.13 A responsabilidade da pessoa jurídica na esfera administrativa não afasta ou prejudica a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

14.14 As disposições deste item se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 12.846/2013.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Os licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos de probidade e boa-fé durante o processo licitatório e respectiva contratação, estando sujeitos às sanções previstas na legislação brasileira e nas normas internas do BANPARÁ.

15.2. Os licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, em qualquer época. A apresentação de informações ou declarações com falsidade material ou intelectual sujeitará o licitante à aplicação da sanção de suspensão temporária do direito de participar de licitação, de acordo com os critérios do art. 98 do Regulamento, além das demais cominações legais.

15.3. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

15.4. Os atos, comunicados, decisões e quaisquer documentos referentes a este processo licitatório serão sempre publicados no sítio eletrônico do BANPARÁ e, adicionalmente, no site www.gov.br/compras, poderão ser veiculados por e-mail aos licitantes e/ou mediante publicação no Diário Oficial do Estado do Pará.

15.5. A presente licitação poderá ter sua abertura adiada ou transferida para outra data, mediante aviso prévio, publicado de acordo com o disposto no Regulamento.

15.6. No intuito de dar celeridade ao processo licitatório, o BANPARÁ recomenda às interessadas em participar deste procedimento de licitação que providenciem a sua inclusão/atualização no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) para o(s) objeto(s) da presente licitação.

15.7. O processo de licitação, bem como todos os documentos a ele pertinentes, estão disponíveis para a realização de vistas. Para tanto, é necessário prévio agendamento junto ao(à) pregoeiro(a), por solicitação pelo e-mail cpl-1@banparanet.com.br.

15.8. Os licitantes são responsáveis por todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, documentos e amostras/protótipos, realização de prova de conceito, participação em visitas técnicas obrigatórias ou facultativas, não cabendo ao BANPARÁ qualquer responsabilidade por tais custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

15.9. Nenhuma indenização ou ressarcimento serão devidos aos licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos ou, ainda, quando for o caso, apresentação de amostras/protótipos, realização de prova de conceito, participação em visitas técnicas obrigatórias ou facultativas, relativa a esta licitação.

15.10. Da sessão será lavrada ata eletrônica com a relação das licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame, como a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

15.11. O(a) pregoeiro(a) ou a Autoridade Superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, visando a obtenção da melhor proposta para a Administração.

15.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto pelo BANPARÁ.

15.13. Para fins de aplicação das sanções administrativas constantes no presente edital, o lance é considerado proposta de preços.

15.14. O(a) pregoeiro(a) não desclassificará ou inabilitará qualquer licitante por falta de rubrica, erros ou omissões que não prejudiquem o curso do processo, cujas exigências possam ser satisfeitas no curso da sessão.

15.15. O licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo ao BANPARÁ a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

15.16. Esta licitação será regida pela Lei n. 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 10.024/2019, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

15.17. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado o(a) pregoeiro(a).

15.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 DA LEI Nº 13.303/2016

ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

Belém-Pará, 29 de Outubro de 2021.

Ana Carolina A. de Lima

Pregoeira

ANEXO I - Termo de Referência**Seção I - Do Objeto**

1.1 Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei e conforme dispuser o instrumento contratual.

Subseção 1 - Especificação dos Itens

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento
1	Renovação de Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM	Produto	42	Licença	Anual
2	Locação de Novas Licenças Cherwell ITSM com Suporte	Produto	65	Licença	Anual
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Mês	Mensal
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Mês	Mensal
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Mês	Mensal
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Mês	Mensal

Subseção 2 - Parcelamento do Objeto

1.2.1 A Central de Serviços de TI da CONTRATANTE tem seu funcionamento baseado na integração entre os atendimentos de 1º nível, pleno funcionamento das soluções de monitoramento e da solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM.

1.2.3 Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir impactos burocráticos entre as etapas deste processo, é fundamental a adjudicação Global, possibilitando melhor integração e maior qualidade nas respostas para as

necessidades dos serviços gerenciados pela Central de Serviços e pelo Monitoramento de TI da CONTRATANTE.

1.2.3 O Objeto não poderá ser dividido para se manter a integridade qualitativa do objeto a ser executado, conforme Art. 23, item 1, alínea (a) do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

Subseção 3 - Características Básicas do Objeto

1.3.1 As áreas de negócio do Banco (Agências, Postos de Atendimento e Matriz) precisam de um Ponto Principal de Contato entre elas e a TI, sendo a Central de Serviços de TI esse Mecanismo que permite com que a TI saiba quais são as demandas do negócio e possa atendê-las de forma adequada. Para isso, a Central de Serviços de TI do Banco necessita de três recursos fundamentais para o desempenho satisfatório de suas atividades:

- Solução Tecnológica para Gerenciamento de Serviços de TI, por meio da qual os incidentes de TI sejam registrados por meio chamados (tickets), nivelados, atendidos em 1º nível ou escalados para o devido setor de suporte, seguindo-se o devido acompanhamento do atendimento. A Solução Cherwell ITSM tem sido a Solução de Gerenciamento de Serviços de TI adotada pela CONTRATANTE nos últimos anos.
- Processos de Gestão de Serviços de TI, conforme recomenda o framework ITIL V3 e seus respectivos processos, tais como: Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças e Liberação, Gestão de Problemas, Gestão de Capacidade, Base de Conhecimento, dentre outros. São processos implementados pela Solução Cherwell ITSM usada na CONTRATANTE por meio da Central de Serviços, garantindo o atendimento adequado de incidentes de TI isolados ou até mesmo de vários incidentes similares que se tornam um Problema de TI e que precisa ter sua causa raiz de fato tratada. Dessa maneira, a Central de Serviços de TI tem adotado fluxos de resolução de Demandas de TI sólidos e padronizados pelo Mercado.
- Recursos Humanos para a operacionalização diária da Central de Serviços, incluindo atendimentos de 1º nível; e suporte especializado em demandas relacionadas a criação de Painéis de Atendimento por equipe, Gráficos Analíticos, dentre outros.

1.3.2 Em paralelo as atividades da Central de Serviços de TI, o Monitoramento de TI do BANPARÁ é outro recurso essencial para o funcionamento adequado dos Sistemas e Aplicações de TI usados pelas áreas da ponta. São Servidores de Data Center, Bancos de Dados, Links de Internet de Agências e Postos de Atendimento tanto da Capital quanto do Interior, dentre outros recursos tecnológicos que devem ser monitorados em regime de 7x24x365; e isso exige a implementação de Soluções Tecnológicas escaláveis que permitam o monitoramento do complexo ambiente de TI do Banco. Para isso, tem-se utilizado as seguintes Soluções Tecnológicas, as quais necessitam de profissionais especialistas, atualizações e melhorias:

- Zabbix para monitoramento de hosts, links de comunicação, Bancos de Dados, dentre outros, sendo 1.570 (um mil quinhentos e setenta) hosts configurados com alertas de incidentes e 81.599 (oitenta e um mil quinhentos e noventa e nove) triggers configuradas como alertas, os quais indicam incidentes ou

eventos em scripts de Bancos de Dados, Status de Aplicações Web, dentre outros.

- Grafana para visualização de gráficos e dashboards integrados aos dados gerados pela Solução Zabbix, sendo 89 (oitenta e nove) dashboards configurados que permitem análise de incidentes e eventos, inclusive sendo agrupados por Aplicações
- nGeniusOne-netScout para monitoramento à nível de pacotes de rede, o que permite uma análise mais assertiva em relação a incidentes que envolvam várias aplicações interligadas.
- BPMonitor para integração de Alertas de Incidentes, usado também pela Central de Serviços de TI.
- Sysgetec para monitoramento da execução das Cargas de Agências
- DocuWiki para gerenciamento de Base de Conhecimento em relação aos procedimentos e manuais da área, usado também pela Central de Serviços de TI.

Subseção 4 - Características Complementares do Objeto

1.4.1 Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ, doravante CONTRATANTE; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento usadas pela CONTRATANTE; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso na CONTRATANTE.

1.4.2 A Solução a ser realizada será composta pelos seguintes serviços:

- **Renovação de Manutenção e Suporte Oficial de 42 licenças perpétuas da Solução Cherwell ITSM** pertencentes ao BANPARÁ, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 42 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Locação de 65 Novas Licenças da Solução Cherwell ITSM**, incluindo Manutenção e Suporte Oficial, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 65 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização da Central de Serviços de TI** do BANPARÁ (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial (07 as 19h), na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: *Atendimento e orientação aos usuários, recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ, atendimento e suporte de 1º nível, atendimento de solicitações de serviços e acessos, resolução de problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pela CONTRATANTE, atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços, atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de*

Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 06 (seis) Analistas de Suporte e Operação;

- **Prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI** do BANPARÁ (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: *Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas das Agências e acionamento das respectivas equipes de Suporte de 2º nível, dentre outros serviços a serem solicitados pela área Gestora; Atendimento e Orientação aos usuários; Suporte de 1º nível; Operacionalização das Soluções Tecnológicas usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, tais como: (Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusone), abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pela CONTRATANTE, Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 09 (nove) Analistas de Monitoramento de Ativos;*
- **Prestação de Serviços de Suporte Especializado** (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, sendo:
 - Suporte Especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: *suporte, manutenção, configurações gerais, customização, planejamento e implementação de atualização de versão do software, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, implementação de Melhorias (Criação de Novos Gráficos, Criação de novos painéis de atendimento, dentre outros a serem solicitados pela área Gestora), Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, revisão de Catálogo de Serviços, revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo; e repasse de conhecimento para equipe do BANPARÁ. Para este serviço será necessário 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução Cherwell Service Manager (versão 9.2 ou superior)*
 - Suporte Especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusOne do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: *suporte, manutenção, configurações gerais, planejamento e implementação de atualização de versão do software, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência,*

customização e Melhoria dessas soluções, criação de novos gráficos e dashboards analíticos; e repasse de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ, dentre outras demandas que poderão ser solicitadas pela área Gestora. Para este Serviço serão necessários 03 (três) Analistas Especialistas, sendo: 01 (um) Analista Especialista nas soluções tecnológicas Zabbix (versão 3.4 ou superior) e Grafana (versão 6.1 ou superior); 01 (um) Analista Especialista nas linguagens de programação PHP/Javascript para atividades referentes as soluções BPmonitor, Sysgetec e Docuwiki; e 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução nGeniusOne –netScout

- **Prestação de Serviços de Supervisão (Preposto)** (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: *supervisão dos serviços executados relacionados a Prestação de Serviços da Central de Serviços e do Monitoramento de TI por meio da CONTRATADA, sendo o elo administrativo entre o BANPARÁ e a própria CONTRATADA, garantindo que o atendimento prestado ao BANPARÁ seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Para este serviço será necessário 01 (um) Preposto.*

Seção II - Da Justificativa e Objetivo da Contratação

Subseção 1 - Razão da necessidade da contratação

2.1.1 Em decorrência da adição de novos sistemas e da imensa quantidade de serviços na rede corporativa do BANPARÁ, é crescente o número de registros de demandas de TI (requisições, incidentes, mudanças e problemas), incluindo atendimentos de 1º nível, por meio da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, a qual utiliza a Solução Cherwell ITSM como Solução Tecnológica para Gerenciamento de Serviços de TI.

2.1.2 Entre Janeiro de 2020 a Agosto de 2020 foram registrados 84.751 (oitenta e quatro mil, setecentos e cinquenta e um) chamados por meio da Central de Serviços, via Cherwell ITSM, ou seja, foram 10.593 chamados registrados mensalmente. Contudo, o número de funcionários locados na Central de Serviços de TI tem apresentado déficit nos últimos meses.

2.1.3 Parte das atividades fundamentais para o funcionamento do Banpará está relacionada e dependente dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional. Neste sentido, a equipe da Central de Serviços de TI, principal ponto de contato entre os usuários da Matriz e Agências do Banco com a TI, realizando o devido suporte ou o encaminhamento e acompanhamento dos tickets de atendimento.

2.1.4 O Banco possui atualmente 42 licenças perpétuas e 50 licenças locadas da solução Cherwell de ITSM, cujo respectivo suporte vencerá em Janeiro de 2021, sendo necessário garantir a renovação do suporte destas licenças perpétuas; e assim garantir a continuidade dos serviços e minimização de impactos em eventuais falhas que necessitem do respectivo suporte.

2.1.5 A quantidade atual de licenças perpétuas assim como de licenças locadas da Solução Cherwell ITSM pertencentes ao Banco não tem sido suficiente para garantir o atendimento adequado da Central de Serviços em tempo hábil, mediante o crescimento das demandas diárias, mediante ao uso da Solução Cherwell pelo Núcleo Jurídico e pela Superintendência de Cobrança do Banco como Portal de Controle de Demandas, além da previsão de expansão de setores da MATRIZ e de Agências do Banco.

2.1.6 Dessa maneira, torna-se essencial aumentar a quantidade de licenças do Cherwell ITSM disponíveis para uso diário no Banco; sendo necessário adquirir mais 8 licenças do Cherwell ITSM via locação, totalizando 42 licenças perpétuas e 65 licenças locadas com os respectivos suportes e atualizações.

2.1.7 Em paralelo às atividades da Central de Serviços, a equipe de Monitoramento de TI do Banco operacionaliza o monitoramento da infraestrutura de TI do Banco, incluindo Ativos de Rede, Servidores de DataCenter e de Banco de Dados, Links de Internet, procedures, dentre outros, usando-se para isso algumas Soluções de Monitoramento, tais como: Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, nGeniusOne e DocuWiki (Portal de Manuais e Documentação).

2.1.8 As Soluções Tecnológicas em uso no Monitoramento de TI da CONTRATANTE são críticas e necessitam de suporte especializado, além das devidas atualizações de segurança.

2.1.9 Dessa forma, tem-se a seguir as principais necessidades a serem atendidas pela contratação almejada, de maneira sintética:

1.	Permanência da Solução Cherwell ITSM como Solução de Gerenciamento de Serviços de TI usada pela Central de Serviços da CONTRATANTE
2.	Permanência das Soluções Tecnológicas Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, DocuWiki e netScout-nGeniusone como Soluções usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE
3.	Manutenção, Atualização e Implementação de melhorias na Solução Cherwell ITSM usada atualmente na Central de Serviços de TI
4.	Além da Central de Serviços de TI, as áreas NUJUR – Núcleo Jurídico e SUCOB – Superintendência de Cobrança também utilizam o Cherwell ITSM como Portal para Controle de Demandas, o que eleva o número de licenças da Ferramenta em uso, ou seja, ao se chegar no número máximo de licenças em uso, novos acessos somente são liberados após redução do número de licenças em uso. Dessa maneira, tendo em vista o plano de expansão de Agências e Postos de Atendimento do Banco e o plano de expansão do uso da Solução Cherwell para outras áreas do Banco, torna-se essencial adquirir mais 08 (oito) licenças dessa Solução por meio de Locação. Serão ao total 100 (licenças) incluindo as 42 próprias e as 58 que serão locadas para uso pelos usuários do Banco diariamente.
5.	A Solução Cherwell ITSM em uso atualmente no BANPARÁ deverá garantir a implementação de processos de Gestão de Serviços de TI de acordo com

	<p>as melhores práticas do framework ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library), no mínimo: Gestão de Incidentes de TI, Gestão de Mudanças e Liberação, Gestão de Problemas, Gestão de Capacidade, Base de Conhecimento. A Central de Serviços de TI tem recebido apontamentos de Auditoria Interna, os quais indicam a necessidade de ajustes e melhorias nos processos a serem implementados em caráter urgente. Para isso, exige-se a expertise de profissionais especialistas nessa Solução Tecnológica.</p>
6.	<p>A Solução Cherwell ITSM em uso na CONTRATANTE deverá ser atualizada para a nova versão estável 10.0 fornecida pelo Site Oficial Cherwell ITSM, garantido melhoria de implementação de processos de gestão de TI (ITIL V3), desenvolvimento de novos formulários, registro de logs de acesso a ferramenta, integrações com parceiros externos e expansão para demais áreas do Banco. Para isso, exige-se a expertise de profissionais especialistas nessa Solução Tecnológica.</p>
7.	<p>A Solução Cherwell ITSM deverá garantir a criação de gráficos analíticos de Atendimentos sob demanda dos respectivos Gestores e gráficos simplificados que possam ser gerados pelo próprio usuário.</p>
8.	<p>A Solução Cherwell ITSM deverá garantir a categorização de chamados em níveis adequados a necessidade do Banco de acordo com as melhores práticas.</p>
9.	<p>A Solução Cherwell ITSM deverá garantir a implementação de catálogo de serviços e respectivos ajustes sob demanda da área Gestora.</p>
10.	<p>A Solução Cherwell ITSM deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução</p>
11.	<p>A Central de Serviços de TI deverá permanecer disponível aos usuários do Banco por meio dos seguintes canais: Aplicação Cherwell ITSM, Portal de Atendimento na Intranet, E-mail de Grupo e Ramais telefônicos.</p>
12.	<p>A Solução Zabbix em uso no Monitoramento de TI da CONTRATANTE é essencial para o funcionamento adequado dos Sistemas e Aplicações de TI usados pelas áreas da ponta, pois os alertas de incidentes quando são gerados permitem o acionamento rápido das áreas de suporte para que se tenha o menor tempo de indisponibilidade.</p>
13.	<p>A Solução Zabbix deverá garantir o monitoramento de <u>infraestrutura</u> de TI: Links de internet e comunicação, disponibilidade de servidores de DataCenter físicos e virtuais, disponibilidade de Servidores de Banco de Dados, disponibilidade de Servidores de Aplicação, status de procedures de Banco de Dados, no mínimo.</p>
14.	<p>A Solução Zabbix deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução. Essa solução exige um profissional especialista que possa realizar atualizações e configurações a nível de código-fonte e repassar esse conhecimento aos profissionais do quadro do Banco</p>

15.	A Solução Grafana em uso no Monitoramento de TI deverá garantir a visualização gráfica de alertas de incidentes gerados pelo Zabbix de forma integrada, além de garantir a implementação de dashboards analíticos por Aplicação, Bancos de Dados, Links, dentre outros.
16.	A Solução Grafana deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução. Essa solução exige um profissional especialista que possa realizar atualizações e configurações a nível de código-fonte e repassar esse conhecimento aos profissionais do quadro do Banco
17.	Tanto a Solução Zabbix quanto a Solução Grafana exigem um profissional especialista para que se tenha o suporte e as configurações de melhoria via código-fonte que sejam adequados.
18.	As Solução Zabbix e Grafana deverão garantir registro de logs de acesso contendo (dados de acesso e alterações de determinado usuário em data específica, alterações, atualizações), no mínimo. O objetivo desse registro de logs auxiliar a detecção de ações impróprias no sistema.
19.	A Solução Sysgetec em uso no Monitoramento de TI deverá garantir o acompanhamento do processamento de cargas de dados das 166 (cento e sessenta e seis) unidades do BANPARÁ dentre agências e postos, os quais tem a necessidade diária de realização desses processamentos, pois sem a correta execução do processamento de cargas das Agências não é possível abri-las para atendimento ao público. Dessa maneira, a Solução Sysgetec deverá ser operacionalizada em regime 7x24x365.
20.	A Solução Sysgetec deverá ser atualizada constantemente.
21.	A Solução Sysgetec deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução
22.	A Solução BPMonitor usada pelo Monitoramento de TI deverá garantir a integração de alertas num único Portal, gerando uma visão tanto global quanto específica dos incidentes relacionados. Essa solução foi desenvolvida nas linguagens de programação PHP e JavaScript, sendo necessário um profissional especialista nessas linguagens.
23.	A Solução BPMonitor deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução
24.	A Solução DocuWiki usada tanto pela Central de Serviços quanto pelo Monitoramento de TI deverá garantir o gerenciamento da Base de Conhecimento das áreas, incluindo manuais e procedimentos padrão. (Manual de Instalação, Manual de inicialização operacional, Manual de Backup, Manual de Restore, Manual de Cadastro de usuários no Cherwell, Manual de Criação de Filtros e Relatórios, Manual de Bloqueio e Desbloqueio de Acesso a Sistemas, Manual de Geração de Relatórios, Procedimento de Acompanhamento de Cargas de Agências no Sysgetec, Procedimento de Acionamentos com Zabbix, Procedimento de

	<p>Criação/Ajuste de Alertas no Zabbix, Geração de Gráficos no Grafana, Manual de Criação de Tutorial no Docuwiki, Manual de Operação Básica da Solução netScout-nGeniusone, dentre outros que sejam solicitados pela área gestora). Deverá ser alimentada e atualizada constantemente sob as linguagens de programação PHP e JavaScript, deverá possuir registro de logs de acesso, sendo necessário um profissional especialista nessas linguagens.</p>
25.	<p><u>A Solução</u> DocuWiki deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução</p>
26.	<p>As Soluções BPMonitor, Sysgetec e DocuWiki foram desenvolvidas sob as linguagens de programação PHP e JavaScript; deverão ser atualizadas, estáveis, possuir registro de logs de acesso, sendo necessário um profissional especialista nessas linguagens.</p>
27.	<p>A Solução nGeniusOne-netScout usada pelo Monitoramento de TI deverá <u>garantir a</u> abordagem de incidentes à nível de pacotes de dados via rede. Deverá permitir uma análise mais assertiva de incidentes que envolvam Aplicações do Banco e principalmente ativos de rede, tais como: Roteadores, Links de Operadoras, dentre outros. Essa solução exige um profissional especialista que possa não apenas <u>operacionalizá-la</u>, mas sim repassar esse conhecimento aos profissionais do próprio Banco.</p>
28.	<p>A Solução nGeniusone-netScout deverá garantir registro de logs de acesso contendo (dados de acesso e alterações de determinado usuário em data específica, alterações, atualizações), no mínimo. O objetivo desse registro de logs auxiliar a detecção de ações impróprias no sistema.</p>
29.	<p>A Solução nGeniusone-netScout deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução</p>
30	<p>O Monitoramento de TI do Banco é responsável também pelo acompanhamento do Processamento das cargas das Agências em horário noturno (em regime de 7x24x365). As cargas das Agências contêm todas as informações atualizadas de todas as contas de clientes do Banco. Isso exige o aumento do número de profissionais locados no Monitoramento de TI do Banco no mesmo regime de escala já citado, visando, em caso de incidentes, ação imediata para normalização dos serviços ou acionamento de demais equipes do Banco para que as Agências tenham disponibilidade de serviços no horário de abertura de atendimento aos clientes.</p>

Subseção 2 - Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento Estratégico do Banpará

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – 2020 - 2024		
AÇÃO ESTRATÉGICA	MARCOS	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO
Modernizar as tecnologias de informação e comunicação do Banco, estabilizando a disponibilidade de serviços e abrindo espaços seguros para novos desenvolvimentos	Marco 1 - Modernizar a arquitetura tecnológica	Possuir uma solução que disponibilize meios de acesso funcionais e atualizados para os usuários. (ex: Central de Serviços disponível por meio de ramal telefônico, Portal Web de Atendimento, dentre outros)
	Marco 3 – Estruturar o Gerenciamento de Serviços de TI	Possuir uma solução que sustente o ciclo de vida da Gestão de Serviços de TI, garantindo o seu respectivo acompanhamento em todas as suas fases, conforme recomenda o framework ITIL v3. Possuir uma solução que permita realizar o monitoramento de serviços de TI reduzindo ao máximo o nível de indisponibilidade, impactando positivamente no nível de risco de negócio.
	Marco 4 -Estruturar a governança de TI	Possuir uma solução que permita acompanhar as ações de governança, realizando a medição de incidentes, mudanças e problemas relacionados a serviços de TI que impactam diretamente nas áreas de Negócio. (ex: O servidor que hospeda o serviço Crédito Imobiliário deve ser reestabelecido no menor tempo possível em caso de falhas, pois incidentes deste tipo afetam o negócio e imagem do Banco diante de seus clientes)

Subseção 3 - Justificativa da estratégia de trabalho escolhida

2.3.1 O cenário da pandemia coronavírus-covid19 vivenciado no primeiro semestre de 2020 e ainda com reflexos no segundo semestre impactou significativamente no

orçamento disponível para a TI em relação a novas contratações. Diante disso, as áreas Gestoras recomendaram a reavaliação de necessidades das áreas técnicas e incentivaram a economia de recursos. Portanto, a contratação de uma nova Solução de ITSM e de Monitoramento de TI no período atual se tornou uma alternativa inviável. Por isso, a Solução demonstrada como Objeto desta Contratação se mostrou como melhor custo-benefício para a CONTRATANTE, pois se mantém as Soluções Tecnológicas já em uso nos ambientes de Central e Monitoramento de TI da CONTRATANTE.

Subseção 4 - Resultados a serem alcançados

Responder aos apontamentos de Auditoria Interna sofridos pela área de Central de Serviços, tais como: implementação de melhorias em processos de Gerenciamento de Incidentes (*Chamados com status Resolvido não podem ter campos alterados pelo usuário; apenas o usuário que abriu o chamado pode visualizar detalhes do respectivo chamado (descrição, anexos, resolução)*), Gerenciamento de Problemas (*Um Problema de TI só pode constar como Status Resolvido com os campos “Causa Raíz” e “Solução Definitiva” preenchidos*) por meio da Solução de ITSM usada pela Central, dentre outras melhorias que sejam solicitadas pela área Gestora.

Implementação de um Portal Único com Manuais e Procedimentos de Atendimento relacionado as Soluções Cherwell ITSM, Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, netScout-nGeniusOne e Docuwiki: (Manual de Instalação, Manual de inicialização operacional, Manual de Backup, Manual de Restore, Manual de Cadastro de usuários no Cherwell, Manual de Criação de Filtros e Relatórios, Manual de Bloqueio e Desbloqueio de Acesso a Sistemas, Manual de Geração de Relatórios, Procedimento de Acompanhamento de Cargas de Agências no Sysgetec, Procedimento de Acionamentos com Zabbix, Procedimento de Criação/Ajuste de Alertas no Zabbix, Geração de Gráficos no Grafana, Manual de Criação de Tutorial no Docuwiki, Manual de Operação Básica da Solução netScout-nGeniusone, dentre outros que sejam solicitados pela área gestora); e Procedimento de Escalonamento de Demandas (Chamados que não possam ser atendidos em 1º nível devem ter o respectivo roteiro de encaminhamento para equipes de suporte de acordo com Catálogo de Serviços da CONTRATANTE).

Melhorar a visibilidade de gestão dos serviços e processos da Central e do Monitoramento por meio de atendimento correto, no qual o usuário que entre em contato com a Central de Serviços receba a informação adequada e precisa.

Melhorar a usabilidade da Solução Cherwell ITSM por meio da atualização de versão do Software Cherwell ITSM para a nova versão estável 10.0 fornecida pelo Site Oficial Cherwell ITSM, sendo necessária a homologação e aprovação por parte da área gestora.

Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que a versão do Software Cherwell ITSM instalada no BANPARÁ seja a mesma versão estável mais atual

disponibilizada pelo Site Oficial Cherwell ITSM, sendo necessária a homologação e aprovação por parte da área gestora.
Melhorar a eficiência das equipes da Central de Serviços, de modo a cobrir demandas diárias em horário comercial (07h as 19h)
Melhorar a usabilidade das Soluções de Monitoramento de TI do BANPARÁ (Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, netScout-nGeniusOne e Docuwiki) por meio da atualização de versão para a versão estável mais atual disponibilizada pelos respectivos Sites de Suporte Oficial), sendo necessária a homologação e aprovação por parte da área gestora.
Melhorar o gerenciamento e operação da infraestrutura e dos serviços de TIC por meio de Soluções Tecnológicas que permitam análise de histórico de uso de recursos computacionais (uso de disco, uso de memória, uso de cpu, tráfego de rede) relacionados aos servidores que hospedam aplicações do Banco.
Melhorar a eficiência das equipes do Monitoramento de TI, de modo a cobrir demandas diárias em regime de 7x24x365
Melhorar a eficiência das equipes do Monitoramento de TI em horários noturnos e fins de semana, principalmente na comunicação com setores de suporte do Banco que atuam em regime de <u>sobreaviso</u> .
Melhorar o impacto de mudanças de TI no negócio, garantindo que toda mudança de TI tenha uma matriz de impacto preenchida com ativos, aplicações, recursos de infraestrutura que serão afetados, incluindo o plano de rollback validado.
Redução de esforço manual e operacional de Funcionários do Banpará, permitindo uma maior dedicação as atividades de gestão.
Aumento do grau de satisfação dos usuários (internos e externos) com os serviços de Central de Serviços e de Monitoramento de TI.
Aumento da disponibilidade dos serviços e sistemas de informação por meio de Soluções Tecnológicas que permitam ações rápidas mediante incidentes de TI.
Prover eficiência, efetividades e economia de recursos computacionais por meio de Alertas de Monitoramento que indiquem: pouco espaço de disco disponível, servidor com perda de conexão, servidor de aplicação sem comunicação, dentre outros alertas serem solicitados pelo BANPARÁ.

Seção III - Do Regime de Empreitada

3.1 O regime de empreitada será por preço global: contratação por preço certo e total.

Seção IV - Das Características e Condições para Execução do Contrato

Subseção 1 - Execução do Contrato

4.1.1 Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o solicitado pela área Gestora;

4.1.2 Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

4.1.3 Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela área Gestora;

4.1.4 À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

4.1.5 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos Pacotes Mensais de Serviços (conforme seção I – Do Objeto) por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela área Gestora;

4.1.6 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

4.1.7 Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

4.1.8 A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em finais de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Para os serviços programados em horário especial deverá considerar a necessidade média de 96 horas de serviços anuais para cada torre de serviços. Não são consideradas atividades programadas a operacionalização 24/7 do Monitoramento de TI, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto, não irão consumir da reserva de horas prevista neste item.

4.1.9 Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;

4.1.10 A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

4.1.11 No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMSE até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação esta na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;

4.1.12 Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:

- A todas as normas e especificações exigidas;
- Aos normativos do Banco atuais e aqueles que forem recomendados pela CONTRATANTE futuramente;
- As normas da ABNT pertinentes;
- As disposições legais da União;
- As prescrições e recomendações dos fabricantes;

4.1.13 Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela área Gestora autorização expressa desta;

4.1.14 Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

4.1.15 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos pela área Gestora.

4.1.16 A CONTRATADA, por meio da prestação de serviço de suporte especializado, deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TIC, entre eles a Solução de ITSM, Soluções de Monitoramento de TI. As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

4.1.17 A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

4.1.18 Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no respectivo Pacote Mensal de Serviços, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.

4.1.19 As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

4.1.20 A CONTRATADA deverá entregar todos os relatórios mensais de fiscalização e demais documentos até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados.

4.1.21 A área Gestora poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 02 (dois) dias úteis da solicitação registrada no catálogo de serviços.

DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Da prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização da Central de Serviços de TI do BANPARÁ

4.1.22 Será realizada no horário das 07h às 19h, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades entregáveis, de segunda-feira a sexta-feira:

- *Atendimento e orientação aos usuários,*
- *recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk),*
- *atendimento e suporte de 1º nível,*
- *atendimento de solicitações de serviços e acessos,*
- *resolução de incidentes conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pelo BANPARÁ,*
- *atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços,*
- *atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos,*
- *Criação e Ajuste de Filtros de Consultas,*
- *Geração de Relatórios,*
- *Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro do BANPARÁ (em reunião técnica previamente agendada), semanalmente, na forma de hands-on.*

Da prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI

4.1.23 Será realizada, em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades entregáveis:

- *Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas de Agências, dentre outros,*
- *Atendimento e Orientação aos usuários,*
- *Suporte de 1º nível,*
- *Operacionalização das Soluções Tecnológicas Zabbix e Grafana,*
- *Operacionalização das Soluções Tecnológicas Sysgetec, BPMonitor e Docuwiki,*
- *Operacionalização da Solução Tecnológica netScout-nGeniusOne,*
- *Abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ,*
- *Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos,*
- *Criação e Ajuste de Filtros de Consultas,*
- *Geração de Relatórios,*

- *Repasso de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro do BANPARÁ.*

Da prestação dos serviços de Suporte Especializado

4.1.24 Será realizada, em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, incluindo as seguintes atividades entregáveis:

Para suporte especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI:

- *Suporte, Manutenção e Configurações Gerais*
- *Customização (Criação e Ajuste em Painéis de Atendimento, Criação de Relatórios de Acesso, Criação de Relatórios de Atendimentos por Atendente, Criação de Relatórios de Atendimento por equipe, dentre outros que poderão ser solicitados futuramente pela área Gestora),*
- *Implementação de atualizações que possam ser recomendadas pelo Fabricante Oficial,*
- *Configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência,*
- *revisão de Catálogo de Serviços,*
- *Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, –revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo,*
- *Repasso de conhecimento para equipe do BANPARÁ por meio de Reunião técnica (hands-on).*

Para suporte especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniuesOne do Monitoramento de TI:

- *suporte, manutenção, configurações gerais,*
- *Customização (Criação de Dashboards Analíticos por Aplicação, Criação de Relatórios de Acesso, Criação de Gráficos, integração com sistemas de parceiros, dentre outros que constem como opção da respectiva solução tecnológica e que poderão ser solicitados futuramente pela área Gestora),*
- *Implementação de atualizações que possam ser recomendadas pelo Fabricante Oficial,*
- *configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência,*
- *repasso de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ por meio de reunião técnica (hands-on).*

DA ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS

SERVIÇO	ESTIMATIVA MENSAL
Operacionalização da Central de Serviços e –Operacionalização do Monitoramento de TI	10.000 (dez mil chamados) registrados e /ou atendimentos em 1º nível

Demandas de Suporte por Analistas Especialistas (Cherwell, Zabbix, BPmonitor, etc)	78 UATD (Unidade de Atendimento Técnico por Demanda)
--	--

DA COMUNICAÇÃO

4.1.25 A abertura de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro será feita pela área gestora junto ao Preposto da CONTRATADA, sendo necessário também o registro no sistema de ITSM usado pela CONTRATANTE, conforme catálogo de serviços cadastrados.

4.1.26 Para prover maior fluidez na comunicação entre a equipe técnica da CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA, habilitados na Central de Serviços e no Monitoramento de TI, deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea usada na CONTRATANTE e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

4.1.27 Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a CONTRATANTE venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (7h as 19h) para assuntos da Central de Serviços.

Subseção 2 - Entrega

4.2.1

O Local de entrega do Objeto será na Central de Serviços de TI e no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, localizado no Prédio BANPARÁ – Complexo Municipalidade (Rua Municipalidade, nº 1036, Bairro Umarizal, Cidade Belém-PA)

4.2.2 A empresa contratada terá até 01 (um) dia útil após a assinatura do contrato para iniciar o planejamento da execução dos serviços constantes como Objeto de contratação, apresentando no mínimo os seguintes profissionais, no mínimo: o Preposto, 3 Analistas de Suporte e Operação, 4 Analistas de Monitoramento de Ativos, 4 Analistas Especialistas para que seja realizado o plano de integração das equipes.

4.2.3 A empresa contratada terá até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato para apresentar os demais profissionais necessários para execução dos serviços constantes como Objeto de contratação: 3 Analistas de Suporte e Operação restantes, 5 Analistas de Monitoramento de Ativos restantes.

4.2.4 A empresa contratada terá 25 (vinte e cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, como período de Adaptação, no qual serão realizados os seguintes procedimentos:

- Planejamento de Renovação de Suporte das Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM com prazo máximo de conclusão da implementação (homologada pela área gestora) em até 20 dias;
- Planejamento de Implementação das Novas Licenças Locadas do Cherwell ITSM com prazo máximo de conclusão da implementação (homologada pela área gestora) em até 20 dias;
- Apresentação das operações da Central de Serviços e Apresentação da operação do Monitoramento de TI;
- Adaptação aos Procedimentos de Atendimento de 1º nível da Central e Procedimentos de Atendimento de 1º nível do Monitoramento;
- Apresentação dos Manuais de Segurança e Privacidade de Dados do Banco;

- Solicitação e Validação de Acessos necessários para área de Segurança;
- Organização de Horário/Período de trabalho para os profissionais necessários para execução dos serviços da Central de Serviços de TI (segunda-feira a sexta-feira, das 07 às 19h), e demais serviços constantes como Objeto de Contratação.
- Criação de Escala entre os profissionais necessários para execução dos serviços do Monitoramento de TI (regime de escala de 7x24x365), e demais serviços constantes como Objeto de Contratação.

4.2.5 O período de Adaptação deverá ser realizado por meio de reuniões formais diárias. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes da CONTRATADA, do Preposto e da equipe técnica do quadro do BANPARÁ e registrada em ata.

Subseção 3 - Recebimento do Objeto

4.3.1 Conforme recomenda o Art. 88 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, O recebimento do objeto se dará:

A) Para a Implementação das Novas Licenças Cherwell ITSM e Implementação de Renovação de Suporte das Licenças Perpétuas: Por meio de um Termo de Recebimento Provisório em até 05 (cinco) dias úteis após assinatura do Contrato; e Termo de Recebimento Definitivo em até 20 (vinte) dias úteis após assinatura do contrato (incluindo homologação do status ativos das licenças por meio da área Gestora)

B) Para Prestação dos Serviços de Operacionalização da Central de Serviços de TI, de Operacionalização do Monitoramento de TI, de Serviços de Suporte Especializado e Serviços de Preposto: Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente, a CONTRATADA deverá emitir um relatório com todas as atividades realizadas, seus níveis de serviço pactuados e caso for a glosa a ser abatida da nota fiscal a ser emitida pela contratada. O Fiscal técnico emitirá o termo de recebimento provisório após a verificação do relatório do pacote mensal de serviço. O qual deverá ter os seguintes tópicos: Serviços de Operacionalização da Central de Serviços de TI, de Operacionalização do Monitoramento de TI, de Serviços de Suporte Especializado e Serviços de Preposto, em cada um a relação das atividades realizadas durante o período de apuração.

Subseção 4 - Medição dos Serviços

4.4.1 Considerando que a Administração Pública deve assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, avaliados, recebidos e pagos pelo CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas na seção V – DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO deste documento.

Subseção 5 - Obrigações do Contratante

4.5.1 Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.

4.5.2 Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.

4.5.3 Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do CONTRATANTE.

4.5.4 Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato.

4.5.5 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

4.5.6 Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessários para a adequada execução do objeto da contratação.

4.5.7 Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas de negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial, os serviços de manutenção evolutiva e sustentação da Solução, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.

4.5.8 Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.

4.5.9 Fornecer a infraestrutura necessária de TI e softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.

4.5.10 Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no Contrato, inclusive aquelas definidas na solicitação de serviço.

4.5.11 Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento parcial, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.

4.5.12 Aplicar à contratada, se necessário, as glosas na fatura mensal, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, conforme seção XIII das DAS SANÇÕES, garantidos ampla defesa e contraditório.

4.5.13 Manter o histórico de gerenciamento do contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica.

4.5.15 Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.

4.5.16 Manter o histórico de gerenciamento do Contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução contratual, por ordem cronológica.

4.5.17 Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao Contrato.

Subseção 6 - Obrigações da Contratada

4.6.1 Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos:

4.6.2 Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos ou adendos, prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no Termo de Referência.

4.6.3 Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança e demais políticas) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação - Termo de Confidencialidade (ADENDO II deste documento), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuem acesso remoto (ADENDO III deste documento).

4.6.4 Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA e POLÍTICA DE ANTICORRUPÇÃO, dentre outros emitidos na instituição, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

4.6.5 Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.

4.6.6 Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação.

4.6.7 Disponibilizar ao contratante e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com o CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.

4.6.8 Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quanto em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.

4.6.9 Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.

4.6.10 Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.

4.6.11 Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.6.12 Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação e ainda pelos encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, tributos e contribuições sociais em vigor, obrigando-se a saldá-los nas épocas próprias, haja vista que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.6.13 Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE.

4.6.14 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.6.15 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

4.6.16 Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste contrato, bem como, nas instalações e demais bens de propriedade do CONTRATANTE.

4.6.17 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.

4.6.18 É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

4.6.19 Não transferir as obrigações da CONTRATADA para outra terceira, seja por cessão ou qualquer outro dispositivo.

4.6.20 Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste.

4.6.21 Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.

4.6.22 A homologação da solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos e de Usuários na Língua Portuguesa.

4.6.23 Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando os sistemas, objeto deste contrato, sofrerem alguma alteração.

4.6.24 Manter durante o curso do contrato e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo ainda que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

4.6.25 Colaborar com o CONTRATANTE no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que este decida realizar na área de tecnologia, permitindo que auditores, sejam eles internos ou externos, a área de segurança de TI ou outros prepostos designados pelo CONTRATANTE tenham amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos que julguem necessários à conclusão de seu trabalho.

4.6.26 Colaborar com o CONTRATANTE, quando solicitado, com informações de sua responsabilidade, necessárias para a execução de tarefas vinculadas a projetos em cujas características relacionadas à integração entre legados exijam conhecimento de mais de uma empresa prestadora de serviços de TI;

4.6.27 Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

4.6.28 Responsabilizar-se, dentro dos limites do vínculo empregatício, pelos empregados que colocar à disposição do CONTRATANTE, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social.

4.6.29 Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos deste contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do CONTRATANTE. Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade do CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

4.6.30 Informar ao CONTRATANTE, no ato da apresentação da proposta ou em um prazo não superior a 24 horas, contadas a partir de quando o CONTRATANTE solicitar que sejam executadas nas suas instalações, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, inclusive para execução de testes integrados e/ou homologação.

4.6.31 Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pelo CONTRATANTE;

4.6.32 Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;

4.6.33 Executar os serviços objeto da presente contratação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução;

4.6.34 Assegurar a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda, fusão, cisão, incorporação por novos controladores ou associação da contratada com outrem;

4.6.35 Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, haja vista o CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado; ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

4.6.36 Adotar as providências necessárias para exclusão do CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a serviço prestado ou bem fornecido ao CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar ao CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido ele obrigado a pagar;

4.6.37 Permitir o acompanhamento, pelo contratante, de todas as atividades realizadas no escopo do serviço de implantação, de forma a absorver informações críticas de negócio e possibilitar a condução, de forma emergencial, os serviços de manutenção evolutiva e sustentação da Solução;

4.6.38 É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do contratante, ativo ou inativo há menos de dois anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;

Seção V - Dos Níveis Mínimos de Serviço

5.1 A empresa contratada deverá observar os prazos de NMSE (Níveis Mínimos de Serviço) da Central de Serviços de TI e do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, o qual será usado como medição para o Pacote Mensal de Serviços da Central de Serviços de TI, para o Pacote Mensal de Serviços do Monitoramento de TI e para o Pacote Mensal de Serviços do Serviço de Suporte Especializado (Seção I deste Termo de Referência), conforme abaixo:

5.2 O Pacote Mensal de serviço é composto pelos seguintes itens:

- Serviços de Operacionalização da Central de Serviços;
- Serviços de Monitoramento de TI;
- Serviço de Suporte Especializado (Analistas e preposto).

Fator de atendimento para Pacote Mensal de Serviços

Tipo de Chamado	Aplicação do fator de atendimento de Chamado
Atendimentos de 1º nível realizados pela equipe da CONTRATADA.	Os Fatores de Impacto e NMSE são os definidos na Tabela 2 deste Item, que devem ser aplicados para cada item do Pacote Mensal de Serviços. Os prazos de Atendimento, Indicador de Desempenho e Previsão de Glosa são os definidos na Tabela 3 deste Item.
Atendimentos de Serviços de Suporte Especializado (UATD – Unidade de Atendimento de Demanda)	Os Fatores de Impacto e NMSE são os definidos na Tabela 4 deste Item, que devem ser aplicados para cada etapa ou fase do referido Pacote Mensal de Serviços. Os prazos de Atendimento, Indicador de Desempenho e Previsão de Glosa são os definidos nas Tabelas 5 e 6 deste Item.

Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento de chamado.

Níveis Mínimos de Serviço para Atendimentos realizados pela Equipe da CONTRATADA:

Prioridade (NMSE) de atendimento de chamados de acordo com catálogo de serviços atual da CONTRATANTE	Prazo de Máximo para Atendimento (Horas)	Percentual Mínimo de Atendimentos (PMA) de Serviço (NMSE) realizados no prazo		
		Volumetria de Atendimentos realizados em 1º nível Até 10.000 chamados registrados por mês	Volumetria de Atendimentos realizados em 1º nível Entre 10.001 e 15.000 chamados registrados por mês	Volumetria de Atendimentos realizados em 1º nível Entre 15.001 e 20.000 mil chamados registrados por mês
NMSE 1	2	98%	95%	93%
NMSE 2	4	98%	95%	93%
NMSE 3	8	98%	95%	93%
NMSE 4	16	98%	95%	93%
NMSE 5	40	98%	95%	93%
NMSE 6	Aberto	98%	95%	93%

Obs.: Chamados com NMSE 6 são aqueles que terão cronograma de atendimento acordado entre a área gestora e a contratada.

Tabela 2 – Prazos para Atendimento pela Equipe da CONTRATADA.

Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a Atendimentos de 1º nível realizados pela CONTRATADA – Operacionalização da Central de Serviços e do Monitoramento de TI (Seção I):

Indicador	Redução Sobre o Valor Mensal Faturado					
(PMA) dentro do prazo (NMSE) da CONTRATANTE	Nível Esperado: Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) para até 10.000 chamados registrados mensalmente		Nível Esperado: Maior ou igual a 95% (noventa e oito por cento) entre 10.001 chamados e até 15.000 registrados mensalmente		Nível Esperado: Maior ou igual a 93% (noventa e oito por cento) entre 15.001 e 20.000 chamados registrados mensalmente	
	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Operação da Central de Serviços e do Monitoramento de TI)	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Operação da Central de Serviços e do Monitoramento de TI)	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Operação da Central de Serviços e do Monitoramento de TI)
	Menor que 98% ou igual a 97%	1%	Menor que 95% ou igual a 94%	1%	Menor que 93% ou igual a 92%	1%
	Menor que 97% ou igual a 96%	2%	Menor que 94% ou igual a 93%	2%	Menor que 92% ou igual a 91%	2%
	Menor que 96% ou igual a 95%	3%	Menor que 93% ou igual a 92%	3%	Menor que 91% ou igual a 90%	3%
	Menor que 95%	4%	Menor que 92%	4%	Menor que 90%	4%
Forma de Cálculo	Total de Incidentes fechados (resolvidos) no mês de referência / Total de incidentes registrados no mês de referência + Total de incidentes que permanecem abertos no final do mês de referência x por 100 (cem)					

Tabela 3 – Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a Atendimentos de 1º nível realizados pela CONTRATADA

Indicador de Desempenho para Prestação de Serviços de Suporte Especializado realizado pela CONTRATADA:

Serviço	Categoria	Subcategoria	NMSE	Tempo
---------	-----------	--------------	------	-------

Cherwell	Melhoria	Projeto	6	Indefinido
Cherwell	Painel	Criação	4	16h
Cherwell	Painel	Exclusão	2	4h
Cherwell	Painel	Relatar Falha	2	4h
Cherwell	Painel	Ajuste	3	8h
Cherwell	Pesquisa	Criação	2	4h
Cherwell	Pesquisa	Exclusão	2	4h
Cherwell	Pesquisa	Relatar Falha	3	8h
Cherwell	Pesquisa	Ajuste	4	16h
Cherwell	Relatório	Criação	4	16h
Cherwell	Relatório	Exclusão	2	4h
Cherwell	Relatório	Relatar Falha	2	4h
Cherwell	Relatório	Ajuste	4	16h
Cherwell	Catálogo	Criação	5	40h
Cherwell	Catálogo	Exclusão	3	8h
Cherwell	Catálogo	Relatar Falha	2	4h
Cherwell	Catálogo	Ajuste	3	8h
Cherwell	Equipes	Criação	3	8h
Cherwell	Equipes	Exclusão	3	8h
Cherwell	Equipes	Relatar Falha	2	4h
Cherwell	Equipes	Ajuste	4	16h
Zabbix	Trigger	Inserir	5	40h
Zabbix	Trigger	Desabilitar	1	2h
Zabbix	Trigger	Atualizar	1	2h
Zabbix	Trigger	Dependência entre triggers	1	2h
Zabbix	Host	Inserir	1	2h
Zabbix	Host	Desabilitar	1	2h
Zabbix	Host	Atualizar	1	2h
Zabbix	Host	Manutenção	1	2h
Zabbix	Painel	Inserir	5	40h
Zabbix	Painel	Desabilitar	1	2h
Zabbix	Painel	Atualizar	1	2h
Zabbix	Mapa	Inserir	5	40h
Zabbix	Mapa	Desabilitar	1	2h
Zabbix	Mapa	Atualizar	1	2h
Zabbix	Relatório	Gerar Relatório	6	Indefinido
Zabbix	Usuário	Atualizar	1	2h
Grafana	Dashboard	Inserir	6	Indefinido
Grafana	Dashboard	Desabilitar	1	2h
Grafana	Dashboard	Atualizar	1	2h
Grafana	Usuário	Atualizar	1	2h
Grafana	Mapa	Inserir	5	40h
Grafana	Mapa	Desabilitar	1	2h
Grafana	Mapa	Atualizar	1	2h
Grafana	Relatório	Gerar Relatório	6	Indefinido
Grafana	Sistema	Relatar Falha	2	4h
Wiki	Usuário	Atualizar	1	2h

<u>Wiki</u>	<u>Documentação</u>	<u>Inserir página</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Wiki</u>	<u>Documentação</u>	<u>Atualizar página</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Wiki</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Sustentação</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Melhoria</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Configuração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Integração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Sustentação</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Melhoria</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Configuração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Integração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Mapear fluxo da aplicação (Web/BD/DNS/...)</u>	<u>5</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criação de Documentação e Procedimentos Operacionais</u>	<u>5</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criar/Gerar Relatórios</u>	<u>4</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Atualização de Versão (nG1, PFS e IS)</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Inclusão de Pontos de Coleta no ambiente Virtual</u>	<u>4</u>	<u>24h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criação de Dashboards</u>	<u>4</u>	<u>24h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Alertas</u>	<u>4</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Aplicação para monitoramento</u>	<u>4</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de e-mail de alertas para acionamento</u>	<u>4</u>	<u>12h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Serviço de Rede</u>	<u>4</u>	<u>12h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Serviços Monitorados (Aplicação e Serviço de Rede)</u>	<u>5</u>	<u>24h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Integração de Alertas com sistemas externos</u>	<u>5</u>	<u>12h</u>

<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Acesso para novos usuários (nG1 e PFS)</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Inclusão de Pontos de Coleta</u>	<u>1</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Remoção de Pontos de Coleta no ambiente Físico</u>	<u>1</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de captura de pacotes no PFS</u>	<u>2</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Configuração e Captura de Pacotes no IS (Físico/Virtual)</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise <i>Troubleshooting</i> Consumo de Banda</u>	<u>5</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Geração de Mapa de Dependência</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Erros em Banco de Dados</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Aplicação Web</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Certificado</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de DNS/LDAP/DHCP/RADIUS</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise do Card Processing</u>	<u>4</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise Call Server/Media</u>	<u>4</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Sessão e pacotes para análises forenses detalhadas</u>	<u>4</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criação de Grid para Aplicações e Serviço de Rede</u>	<u>5</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Atualização de Patch (nG1, PFS, IS)</u>	<u>3</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise proativa dos Serviços críticos</u>	<u>3</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Desempenho (Latência, Carga e Falhas de Aplicações)</u>	<u>3</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Serviços de Monitoramento Voz/Vídeo</u>	<u>3</u>	<u>40h</u>

Obs.: Chamados com NMSE 6 ou "indefinido" são aqueles que não possuem prazo máximo em horas para resolução, tais como: orientação ao usuário, sugestões de melhoria, dentre outros, definidos pela área gestora.

Tabela 4 – Prazos para Atendimento pela Equipe da CONTRATADA – Suporte Especializado.

Níveis Mínimos de Serviço para Serviços de Suporte Especializado pela CONTRATADA:

Prioridade (NMSE) de atendimento de chamados de acordo com catálogo de serviços atual da CONTRATANTE	Prazo de Máximo para Atendimento (Horas)	Percentual Mínimo de atendimentos (PMA) de Serviço (NMSE) realizados no prazo		
		Volumetria de Atendimentos de Demandas de Suporte Especializado Até 78 UATD	Volumetria de Atendimentos de Demandas de Suporte Especializado Entre 79 e 149 UATD	Volumetria de Atendimentos de Demandas de Suporte Especializado Entre 150 e 200 UATD
NMSE 1	2	98%	95%	93%
NMSE 2	4	98%	95%	93%
NMSE 3	8	98%	95%	93%
NMSE 4	16	98%	95%	93%
NMSE 5	40	98%	95%	93%
NMSE 6	Cronograma	98%	95%	93%

Chamados com NMSE 6 são aqueles que terão cronograma de atendimento acordado entre a área gestora e a contratada

Tabela 5 - Níveis Mínimos de Serviço para Serviços de Suporte Especializado pela CONTRATADA:

Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a Serviços de Suporte Especializado realizados pela CONTRATADA

Indicador	Redução Sobre o Valor Mensal Faturado					
(PMA) dentro do prazo (NMSE) da CONTRATANTE	Nível Esperado: Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) para até 80 UATD mensalmente		Nível Esperado: Maior ou igual a 95% (noventa e oito por cento) entre 81 UATD e 149 UATD mensalmente		Nível Esperado: Maior ou igual a 93% (noventa e oito por cento) entre 150 UATD e 200 UATD mensalmente	
	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Suporte	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços

		Especializa do)		(Suporte Especializa do)		(Suporte Especializa do)
	Menor que 98% ou igual a 97%	1%	Menor que 95% ou igual a 94%	1%	Menor que 93% ou igual a 92%	1%
	Menor que 97% ou igual a 96%	2%	Menor que 94% ou igual a 93%	2%	Menor que 92% ou igual a 91%	2%
	Menor que 96% ou igual a 95%	3%	Menor que 93% ou igual a 92%	3%	Menor que 91% ou igual a 90%	3%
	Menor que 95%	4%	Menor que 92%	4%	Menor que 90%	4%
Forma Cálculo	de Total de Incidentes fechados (resolvidos) no mês de referência / Total de incidentes registrados no mês de referência + Total de incidentes que permanecem abertos no final do mês de referência x por 100 (cem)					

Tabela 6 – Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a

Serviços de Suporte Especializado realizados pela CONTRATADA

VBC – Vinculação na Base de Conhecimento		
<p><i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento.</i></p>	<p>Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.</p>	<p>O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.</p>

Tabela 7 – Vinculação na Base de Conhecimento

Previsão de Glosa para Descumprimento de NMSE

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Glosa
1.	Indicador PMA abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar glosa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2.	Indicador VBC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar glosa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

Tabela 8 - Previsão de Glosa para Descumprimento de NMSE

5.3 Especificamente para os serviços de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC, descritos na seção I – Do Objeto deste Termo de Referência:

- Ao final de cada mês, a área gestora avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço definidos na Seção V deste Termo de Referência.
- Caso haja descumprimento dos (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço, por problemas alheios à CONTRATANTE, e se as justificativas apresentadas pela CONTRATADA forem consideradas insuficientes pela CONTRATANTE, será aplicado desconto à fatura mensal dos serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC.
- As glosas serão calculadas conforme definido na seção V e na seção XIII
- Os descontos por glosas terão o limite global de 30% (vinte por cento) do valor mensal de serviços continuados.

5.4 A fatura mensal de serviços continuados refere-se aos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo os serviços de operação de TIC, previstos na seção I

5.5 As deduções de valores relativos a glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês de apuração dos NMSE que motivaram a aplicação da dedução financeira

Seção V - DAS GARANTIAS

Subseção 1 - Garantia Contratual

6.1.1 Conforme recomenda o Art.84 do RLC – REGULAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES do BANPARÁ, a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do BANPARÁ, contado da assinatura do instrumento de contrato ou documento equivalente, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária;
- b) A garantia será no percentual de 5% (cinco por cento) DO CONTRATO (conforme artigo 70 da lei 13.303/2016).

- c) a garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à contratada;
- d) o BANPARÁ, quando for o caso, deve exigir expressamente no contrato que a garantia assegure o cumprimento pelo contratado de obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;
- e) a garantia deve ter cobertura ampla, sendo que qualquer ressalva deve ser expressamente admitida no contrato;
- f) a inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa a ser definida em edital e/ou contrato;
- g) o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o BANPARÁ a:
 - I. promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, aplicando, se for o caso, a hipótese de dispensa de licitação prevista no inciso VI do Artigo 29 da Lei n. 13.303/2016; ou
 - II. reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos ao contratado até que a garantia seja apresentada.

Subseção 2 - Garantia Técnica

6.2.1 Todos os serviços executados, por meio de aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

6.2.2 Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e serviços prestados, conforme itens que compõem o Objeto dessa contratação.

6.2.3 Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

6.2.4 Para realização de garantia serão abertas demandas junto ao Preposto da CONTRATADA.

6.2.5 Serão aplicados os (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer.

6.2.6 A não resolução das demandas de garantia solicitadas neste instrumento ensejará aplicação de sanções e possíveis demandas legais.

Seção VI - Da Modalidade da Licitação

Pregão Eletrônico

Subseção 1 - Justificativa da Modalidade

7.1.1 A modalidade pregão se justifica pelo fato de que os bens e serviços a serem adquiridos por meio desta contratação, trata-se de bens e serviços comuns que puderam ser definidos neste Termo de Referência, seguindo padrões de Mercado atuais em relação a seus respectivos padrões de desempenho e qualidade.

Subseção 2 - Restrições de competição previstas em Lei

7.2.1 É vedada a subcontratação por parte da CONTRATADA para execução das atividades descritas neste Termo de Referência, definidas na seção I – DO OBJETO e respectiva subseção – CARACTERISTICAS COMPLEMENTARES.

7.2.2 Considerando que não foi possível identificar no mercado competitividade e vantagem para o atendimento de restrições de acesso para favorecimento de microempresas e empresas de pequeno porte e, em decorrência do valor global ser superior à R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a licitação ocorrerá para AMPLA PARTICIPAÇÃO.

Seção VII - Do Modo de Disputa

Para esta contratação, será adotado o modo de disputa Aberto/Fechado.

Seção VIII - Critério de Julgamento

Para esta contratação, será adotado o critério de julgamento de menor preço.

Seção IX - Dos Requisitos de Qualificação Técnica

Subseção 1 - Bens e/ou Serviços Técnica ou Economicamente Relevantes

9.1.1 Para execução dos serviços constantes na Seção I – DO OBJETO deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar atestados de capacidade técnica, conforme se consta na Seção IX deste Termo de Referência; e respectivas subseções.

Subseção 2 - Teor dos Requisitos de Qualificação Técnica

9.2.1 Dada a complexidade do ambiente existente e a criticidade dos serviços a serem prestados, é imprescindível que a empresa a ser contratada tenha experiência comprovada com prestação de serviços nas tecnologias que constam como parte integrante do OBJETO dessa contratação – Seção I deste Termo de Referência.

9.2.2 Para comprovar as experiências abaixo, a empresa contratada deverá apresentar Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 03 (três) anos antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado.

1. Atestado de Experiência em operação, configuração, manutenção, suporte e gestão de Central de Serviços de TI (Service Desk ou Help Desk) para atendimento de usuários em 1º Nível, em uma rede de pelo menos 500 usuários ativos, a fim de atender a necessidade de continuidade dos serviços de recebimento de chamados, classificação e atendimento ao usuário;
2. Atestado de Experiência em instalação, configuração, suporte, operação e manutenção de solução, composta de hardware e software, de monitoramento de rede de dados, voz e vídeo através de um contrato para prestação destes serviços em empresas públicas ou privadas com pelo menos: 300 pontos ativos e monitoração de pelo menos 15 serviços; e que não tenha ocorrido rescisão motivada por descumprimentos da CONTRATADA;
3. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração, customização e suporte técnico na ferramenta de ITSM Cherwell Service Management 9.2 ou superior, com no mínimo 10 painéis customizados, integrações com Webservices externos, incluindo a implementação de 04 processos do framework ITIL V3, no mínimo;
4. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração, manutenção, suporte e operacionalização da ferramenta Zabbix 3.4 ou superior, com no mínimo 300 Host monitorados, integrações com Webservices e implementação de ações automáticas para recuperação de incidentes, incluindo configuração de Banco de Dados SQL.
5. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração manutenção, suporte e operacionalização da ferramenta Grafana 6.2 ou superior, com no mínimo 5 dashboards implementados;
6. Atestado de Experiência comprovada na integração da ferramenta Grafana com Zabbix, Bancos de Dados Oracle e SQLSERVER, e customização de dashboards de negócio
7. Atestado de Experiência comprovada na configuração e suporte da solução de monitoramento e gerenciamento de performance e diagnóstico de rede de dados, voz e vídeo – nGeniusOne do fabricante NetScout, com mais de 12 pontos de coletas; e no mínimo 5 mapeamentos de serviços. A exigência do fabricante Netscout se justifica pelo fato de que a solução nGeniusOne fabricada pela NetsCout é a única que atende ao alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade já implementados no ambiente de produção de TI da CONTRATANTE (conforme art. 24 do RLC. Da CONTRATANTE).
8. Atestado de Experiência comprovada na criação de Dashboards de análise e monitoração de experiência do usuário por meio da solução nGeniusOne do fabricante NetScout. A exigência do fabricante Netscout se justifica pelo fato de que a solução nGeniusOne fabricada pela NetsCout é a única que atende ao alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade já implementados no ambiente de produção de TI da CONTRATANTE (conforme art. 24 do RLC. Da CONTRATANTE).
9. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de desenvolvimento, suporte e manutenção de aplicações desenvolvidas nas linguagens PHP e JavaScript
10. Atestado de Experiência comprovada em gestão de projeto de Tecnologia da Informação, com a utilização dos processos e modelos PMBok;

9.2.3 Para a operacionalização da Central de Serviços de TI (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), os Analistas de Operação e Suporte deverão

possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 3 (três) anos s antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado:

- a. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em operação e gestão de Central de Serviços de TI (Service Desk ou Help Desk) incluindo atendimento de usuários em 1º Nível, a fim de atender a necessidade de continuidade dos serviços de recebimento de chamados, classificação e atendimento ao usuário.
- b. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em operacionalização de Solução de ITSM, incluindo criação de painéis, filtros de consulta, gráficos e relatórios.

9.2.4 Para a operacionalização do Monitoramento de TI (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), os Analistas de Monitoramento deverão possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 03 (três) anos s antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado:

- a. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano com atendimento e suporte a usuários (Service Desk ou Help Desk).
- b. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano com monitoramento de Servidores, serviços e aplicações por meio do uso de ferramentas tais como: Zabbix e Grafana.
- c. Experiência comprovada na operacionalização de sistemas de monitoramento a fim de atender a necessidade de obtenção de informações relevantes dos serviços sem onerar o tráfego da rede de dados, voz e vídeo;

9.2.5 Para a prestação de serviços de Suporte Especializado (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), os Analistas Especialistas deverão possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 03 (três) anos s antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias,

as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado:

a. Para suporte especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI, exige-se Experiência comprovada de 01 (um) ano, no mínimo, na prestação de serviço de instalação, configuração, customização, desenvolvimento e suporte técnico na ferramenta de ITSM Cherwell Service Management 9.3 ou superior, com no mínimo 10 painéis customizados, incluindo mais de 1 (uma) integração com Webservices externos e no mínimo 04 processos do framework ITIL v3 implementados;

b. Para suporte especializado nas Soluções Zabbix e Grafana do Monitoramento de TI, exige-se Experiência comprovada de 01 (um) ano, no mínimo, na prestação de serviço de instalação, configuração e suporte técnico nas ferramenta Zabbix 3.4 ou superior e Grafana 6.2 ou superior (tanto em Sistema Operacional de plataforma GNU/Linux ou de plataforma Microsoft Windows), com criação de dashboards, integrações com Webservices e implementação de ações automáticas para recuperação de incidente; e Experiência comprovada na prestação de instalação, configuração e suporte técnico em Banco de Dados SQL.

c. Para suporte especializado nas Soluções BPMonitor, Sysgetec e Docuwiki, exige-se experiência comprovada no desenvolvimento, manutenção e melhoria de sistemas web em JavaScript, PHP, ShellScript, frameworks PHP, bibliotecas Vue.JS e JQuery (no mínimo), uso de plug-ins highcharts, datatables (no mínimo), incluindo criação de dashboards e tratamento de dados para indicadores, integração com Webservices e APIs; experiência comprovada na prestação de instalação, configuração e suporte técnico em Banco de Dados SQL, afim de prestação de serviços nos Sistemas BP Monitor, DocuWiki e Sysgetec.

d. Para suporte especializado na Solução netScout-nGeniusone, exige-se experiência comprovada na configuração e suporte, criação de painéis e dashboards da Solução nGeniusOne da fabricante Netscout (Solução de Monitoramento e Gerenciamento de performance e diagnóstico de rede de dados, voz e vídeo); A exigência do fabricante Netscout se justifica pelo fato de que a solução nGeniusOne fabricada pela NetsCout é a única que atende ao alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade já implementados no ambiente de produção de TI da CONTRATANTE (conforme art. 24 do RLC. Da CONTRATANTE)..

9.2.6 Para prestação de serviços de Preposto (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), o Preposto deverá possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada:

- a. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em Gestão de Central de Serviços de TI (Service Desk ou Help Desk) incluindo gerenciamento de equipes de suporte de TI
- b. Experiência de no mínimo 01 (um) ano em gerenciamento de projetos de TI voltados para Monitoramento de TI.

9.2.7 Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de documentos de capacidade técnica, a CONTRATANTE poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:

- a) Diligência às fontes de informação;
- b) Inspeção “in loco” para caracterização das evidências de capacidade;
- c) Requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos;

9.2.8 O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico, para contato e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.

9.2.9 As experiências solicitadas para os profissionais Analistas de Suporte e Operação, Analistas de Monitoramento de TI, Analistas Especializados e Preposto deverão ser comprovadas por ocasião da contratação.

9.2.10 Não serão considerados conjuntamente atestados de empresas subsidiárias, controladas ou coligadas para fins de habilitação.

9.2.11 Os Atestados solicitados nesta subseção 2 – SEÇÃO IX devem ser relacionados a serviços realizados em no máximo 03 (três) anos anteriormente a data de abertura de Edital para esta contratação. (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável).

Subseção 3 - Condicionantes técnicas relevantes

9.3.1 Para Prestação de Serviço de Operacionalização da Central de Serviços de TI (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), **os Analistas de Operação e Suporte deverão possuir:**

- a. *Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.*
- b. Certificado de participação em curso de ITIL V3 ou superior.

9.3.2 Para Prestação de Serviço de Monitoramento de TI (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), **Os Analistas de Monitoramento deverão possuir:**

- a. Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b. Certificado de participação em curso de usabilidade das ferramentas Zabbix e Grafana (no mínimo)
- c. Certificado de participação em curso básico de PHP e Banco de Dados SQL (no mínimo)

9.3.3 Para Prestação de Serviço de Suporte Especializado (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), **os Analistas Especialistas deverão possuir:**

- a. Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b. **Certificação Cherwell Certified Professional – Administrator** e também a **Certificação ITIL® v3 Foundation** com base no currículo atual da ITIL v3 2011, emitido pela autoridade PEOPLE CERT (para o Analista Especialista em Cherwell ITSM), para o responsável pelos serviços de Suporte Especializado na solução Cherwell ITSM.
- c. **Certificação Zabbix Certified Specialist**, emitido pela autoridade certificadora oficial autorizada (para o Analista Especialista em Zabbix e Grafana), para o responsável pelos serviços de Suporte Especializado nas soluções Zabbix e Grafana.
- d. **Certificação NetScout Certified Associate** ou superior, para o responsável pelos serviços de suporte especializado na solução NetScout nGesniusone.
- e. **Certificado de Participação de curso de PHP/Javascript e Banco de Dados SQL** para o responsável pelo serviço de suporte especializado nas Soluções BPMonitor, Sysgetec, Docuwiki. Além disso, exige-se para esse profissional:

9.3.4 Para o serviço de Preposto (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), O Preposto deverá possuir:

- a. Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b. Certificado de participação em curso de ITIL V3 ou superior.

Subseção 4 - Documentos Técnicos

9.4.1 A empresa vencedora deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis e certificações, conforme descrito neste Termo de Referência. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.

9.4.2 A apresentação de declaração pela empresa vencedora de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis solicitados no Termo de Referência tem o objetivo de formalizar o compromisso desta com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados.

9.4.3 A declaração não desobriga, sob hipótese alguma, a licitante vencedora de apresentar os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências da contratada para a execução dos serviços referentes ao objeto contratado.

9.4.4 A equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos na seção Das Condições de Contratação. Em função do contato direto, deverão exercer suas atividades no local de execução do contrato, para os casos de suporte, conforme definido no Termo de Referência.

9.4.5 Conforme o Art. 66 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, a empresa vencedora deverá apresentar documentações que comprovam a regularidade fiscal da licitante, conforme *check list* a seguir:

CHECK LIST		
ORD	DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	DOC'S
1	CADASTRO NO SICAF	
2	MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS DO EDITAL	
3	OBS: Microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional , deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.	
4	PESQUISAR NO SICAF SE A EMPRESA ESTÁ IMPEDIDA DE LICITAR COM O BANPARÁ E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ	
5	CONSULTAR O CEIS E CNEP: https://certidões-apf.apps.tcu.gov.br	
6	HABILITAÇÃO JURÍDICA: CONFORME EDITAL	
7	CONTRATO SOCIAL: COMPARAR O OBJETIVO SOCIAL DA EMPRESA COM O OBJETO DA LICITAÇÃO	
8	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: APRESENTAR ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, CONFORME O TERMO DE REFERÊNCIA.	
9	QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA: BALANÇO PATRIMONIAL DO ÚLTIMO EXERCÍCIO SOCIAL,	

	EXIGÍVEIS NA FORMA DA LEI QUE COMPROVE AS EXIGÊNCIAS DO EDITAL.	
10	QUALIFICAÇÃO ECONOMICO-FINANCEIRA: CERTIFICAÇÃO NEGATIVA DE FEITOS SOBRE FALÊNCIA DA SEDE DO INTERESSADO.	
11	REGULARIDADE FISCAL: COMPROVAÇÃO DE INSCRIÇÃO NO CNPJ	
12	REGULARIDADE FISCAL: REGULARIDADE NA FAZENDA FEDERAL	
13	REGULARIDADE FISCAL: REGULARIDADE NA FAZENDA ESTADUAL	
14	REGULARIDADE FISCAL: REGULARIDADE NA FAZENDA MUNICIPAL	
15	REGULARIDADE FISCAL: CERTIDÃO NEGATIVA DO INSS	
16	REGULARIDADE FISCAL: CERTIDÃO NEGATIVA DO FGTS	
17	REGULARIDADE FISCAL: CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS	
18	DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART. 38 DA LEI 13.303/2016 – ANEXO II DO EDITAL	
19	E-MAIL PARA ÁREA TÉCNICA COM A APROVAÇÃO DA AMOSTRA	

Subseção 5 - Documentos Comprobatórios dos Critérios de Sustentabilidade

9.5.1 Em razão do compromisso desta Instituição Financeira com a sustentabilidade em sua dimensão social, econômica e ambiental, pretendendo que o seu poder de compra seja indutor de boas práticas para uma sociedade justa e um meio ambiente equilibrado, tudo em conformidade com a sua Política de Responsabilidade Socioambiental, as seguintes cláusulas de RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL deve ser cumprida pela CONTRATADA durante toda a vigência de contrato firmado com o Banpará.

9.5.2 A CONTRATADA se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:

- I. Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.
- II. Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz.

III. Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.

IV. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.

V. Buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <https://www.pactoglobal.org.br/10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>.

VI. Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

VII. Desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados à proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto deste inciso, define-se:

a) “Condições ultrajantes”: condições que expõem o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.

b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.

c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõem o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação semelhante à escravidão.

9.5.3 A CONTRATANTE poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a CONTRATADA ou fornecedores utilizem-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

Seção X - Das Amostras ou Prova de Conceito

10.1 Não é cabível nesta Contratação a necessidade Prova de Conceito, pois o objeto de contratação se demonstra como continuação e manutenção de serviços já implementados na CONTRATANTE

Seção XI - Da Adjudicação do Objeto

A adjudicação do objeto desta contratação será Global.

Subseção 1 - Justificativa pela forma de Adjudicação

11.1.1 O Objeto não poderá ser dividido para se manter a integridade qualitativa do objeto a ser executado, conforme Art. 23, item 1, alínea (a) do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

11.1.2 A implementação de licenças na Solução Cherwell ITSM e a usabilidade da mesma Solução cherwell ITSM por uma mesma empresa CONTRATADA diminui o tempo de indisponibilidade em caso de eventuais falhas.

11.1.3 A Central de Serviços de TI da CONTRATANTE tem seu funcionamento baseado na integração entre os atendimentos de 1º nível, pleno funcionamento das soluções de monitoramento e da solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM.

11.1.4 Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir impactos burocráticos entre as etapas deste processo, é fundamental a adjudicação Global, possibilitando melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades dos serviços gerenciados pela Central de Serviços

Seção XII - Das Condições de Contratação

12.1 Para que o adjudicatário possa assinar o contrato, será necessário apresentar a documentação que comprove a capacidade técnica, conforme requisitos explícitos neste Termo de Referência e seus respectivos subitens.

Subseção 1 - Requisitos de Qualificação Econômico Financeira:

12.1.1 Na habilitação econômico-financeira, a Licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

- Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.
 - a) Agente econômico em recuperação judicial ou extrajudicial pode participar de licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

12.1.2 Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei:

- a) Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do Balanço Patrimonial em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa Licitante;
- b) Para as Sociedades Limitadas e demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial; OU no caso de sociedades com obrigatoriedade por lei de Registro de suas demonstrações em outros órgãos, deverá apresentar tais demonstrações registradas em tais órgãos.
- c) Demonstrações Contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. **Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 1420/2013 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED na seguinte forma:**
 - I. **Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped, nos termos do decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;**
 - II. **Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped;**
 - III. **Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped.**

12.1.3 As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido, relativos ao período de sua existência, bem como, balanço de abertura ou documento equivalente, devidamente assinado por contador e arquivado no órgão competente.

12.1.4 Índices de Liquidez Corrente (LC), de Liquidez Geral (LG) e de Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um):

- a) Os índices descritos no subitem acima, deverão ser apurados com base no Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social e apresentados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$LC = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE}{PASSIVO\ CIRCULANTE}$$

$$LG = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE + REALIZÁVEL\ A\ LONGO\ PRAZO}{PASSÍVEL\ CIRCULANTE + EXIGÍVEL\ A\ LONGO\ PRAZO}$$

$$SG = \frac{ATIVO\ TOTAL}{PASSIVO\ CIRCULANTE + EXIGÍVEL\ A\ LONGO\ PRAZO}$$

- b) As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na alínea anterior menor ou igual a 1,0 (um) deverão comprovar Capital Social ou Patrimônio Líquido de valor não inferior a 10% (dez por cento) do valor cotado na sessão.

12.1.5 As microempresas ou empresas de pequeno porte devem atender a todas as exigências para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

Seção XIII - Das Sanções Administrativas

13.1 Conforme determina o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, as sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos dos licitantes ou da CONTRATADA:

- a) Dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
- b) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, salvo na hipótese de inversão de fases, caso tal hipótese esteja prevista em Termo de Referência;
- c) Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;
- d) Não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- e) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- f) Apresentar documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou durante a execução do Contrato;

- g) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato;
- h) Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
- i) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

Subseção 1 - Conforme o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a sanção de suspensão, referida no inciso III do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a) Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b) Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas no item 0 deste Termo de Referência.

Subseção 2 - O Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece que as penas bases definidas no item anterior podem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) Em 1/2 (um meio), se o apenado for reincidente;
- b) Em 1/2 (um meio), se a falta do apenado tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

Subseção 3 - Por outro lado, o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece também que as penas bases definidas no item 0 podem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) Em 1/4 (um quarto), se o apenado não for reincidente;
- b) Em 1/4 (um quarto), se a falta do apenado não tiver produzido prejuízos relevantes para o CONTRATANTE;
- c) Em 1/4 (um quarto), se o apenado tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la;
- d) Em 1/4 (um quarto), se o apenado comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do Artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.

Subseção 4 - Na hipótese do item anterior, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se o apenado contemplar os requisitos para as atenuantes previstas em todas as alíneas "a", "b", "c" e "d" do item acima, a pena de suspensão será substituída pela de advertência, prevista no inciso I do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.

Subseção 5 - Em relação às multas estabelecidas na presente Seção e/ou no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, tanto a prevista no inciso II do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016 quanto a que é prevista no Artigo 82 da mesma Lei, devem ser observadas as seguintes condições, previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará:

- a) Pode referir-se à inexecução completa da obrigação, à de alguma cláusula especial ou simplesmente à mora;
- b) Não pode ser superior a 5% (cinco por cento) do valor total atualizado do Contrato licitado ou celebrado com contratação direta;
- c) A multa moratória deve ser apurada por dia de atraso (contagem em dias corridos);

- d) Se a multa moratória alcançar o seu limite, e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário por parte do Contratante;
- e) Se a multa for aplicada em decorrência de inadimplemento parcial, o percentual deve ser apurado em razão do valor da obrigação inadimplida;
- f) Conforme previsto no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil;

13.2 A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o Banpará e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil.

13.3 Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

- Cometer fraude fiscal.
- Apresentar documentação falsa.
- Fizer declaração falsa.
- Comportar-se de modo inidôneo.
- Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- Falhar na execução do objeto.
- Fraudar na execução do objeto.

13.4 A CONTRATADA, além das penalidades previstas no item anterior, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela CONTRATANTE:

- Advertência;
- Multa, conforme os critérios e parâmetros descritos na seção de Sanções.
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.5 Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.

13.6 Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.

13.7 A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação

por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.

13.8 A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.

13.9 As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

13.10 Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

Previsão de sanções administrativas:

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
1.	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de inserção da CONTRATADA após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato.
2.	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
3.	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pela CONTRATANTE no atendimento dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Não apresentar o planejamento para demandas específicas no prazo estipulado neste termo de referência, após o recebimento da solicitação.	Glosa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a fatura do mês corrente para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias.
5.	Ter um mesmo planejamento de demanda recusado por 3 (três) vezes ou mais para uma mesma solicitação de proposta realizada pela área Gesotra, se o planejamento tiver	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 6 (seis) ocorrências durante a vigência contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
	características claras de inviabilidade técnica ou esforço superestimado.	
6.	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a fatura do mês corrente.
7.	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com a CONTRATANTE.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a fatura do mês corrente.
9.	Não apresentar Garantia Financeira	<p>Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%, nos casos de atraso na apresentação, atualização, reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida.</p> <p>O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas</p>
10.	Multa Compensatória	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
11.	Desistência	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
12.	Atraso em relação a prazos previamente acordados com a CONTRATANTE na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela CONTRATANTE, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Glosa de 0,5% sobre o valor relativo a fatura do mês corrente.
13.	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade da área gestora).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
14.	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar glosa de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor relativo a fatura do mês corrente.
15.	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 1,25%.
16.	Não apresentar no prazo definido a equipe para transição contratual.	Multa de 2% (dois por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato, podendo implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência e acarretar rescisão do Contrato.
17.	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato.
18.	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
19.	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência,

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
	prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da CONTRATANTE.	sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
21	Deixar de apresentar a escala de profissionais que prestarão os serviços do Monitoramento de TI em escala 7x24x365.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
22	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
23	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações da CONTRATANTE.	Glosa de 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
24.	Não apresentar no prazo definido o projeto e cronograma de implantação das soluções de TIC necessárias a prestação do serviço.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo à fatura do mês corrente.
25.	Atraso em qualquer um dos casos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Na implantação e adequação da solução de monitoração 2. Na adequação dos processos ITIL 3. Na adequação do catálogo de serviços 	Em cada caso, multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato.
27.	Deixar de realizar ajustes e adequações na monitoração de serviços e ativos de TIC no prazo estipulado no catálogo de serviços.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias, para cada ocorrência.
28.	Não realizar a Estabilização de serviço ou solução de TIC no prazo estipulado, quando o mesmo for responsabilidade da CONTRATADA.	Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
		termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato.
29.	Não realizar o processo anual de Diagnóstico da Maturidade dos Processos ITIL.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.

Tabela 9 -- Previsão de sanções administrativas.

13.11 Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMSE poderá implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato.

13.12 Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

13.13 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

13.14 A CONTRATANTE deverá manter registro (*follow up*) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

13.15 As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

13.16 O acionamento da garantia de execução para ressarcimento do CONTRATANTE e para garantia do cumprimento das determinações estabelecidas em Contrato não desobriga a CONTRATADA da recomposição da garantia de execução nos prazos contratualmente previstos.

13.17

A aplicação das sanções previstas nesta Seção não exclui a aplicação das medidas definidas na seção 5 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

13.18

No contexto desta Seção, considera-se atraso sujeito à aplicação de sanção o caso em que a CONTRATADA não conseguir cumprir os tempos máximos de atendimento previstos na 5 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, tanto por ausência de retorno satisfatório em tempo hábil quanto por falha da CONTRATADA, salvo nos casos motivados por situação que esteja fora do escopo de atuação desta (isto é, da CONTRATADA), conforme contratualmente definido.

13.19

O CONTRATANTE poderá aplicar multa de 25% sobre o valor total do Contrato em razão de descumprimento total da obrigação assumida, como no caso de recusa

injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE.

13.20

As regras apresentadas nesta Subseção dizem respeito especificamente aos profissionais da CONTRATADA que porventura venham a realizar serviços nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente, tais como nos casos de treinamento, por exemplo.

13.21

Será aplicada multa equivalente a 1% sobre o valor total do Contrato para cada uso indevido de informações referentes ao CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas que se referem ao CONTRATANTE, acerca das quais a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do Contrato. Uso indevido — seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, seja pelos profissionais designados por esta para execução do Contrato — é todo aquele que envolve informações do CONTRATANTE e que não tenha sido por este expressamente autorizado.

13.22

Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, será aplicada multa equivalente a 20% sobre o valor total do Contrato por inexecução total do objeto do Contrato.

13.23

A inexecução total ou parcial do Contrato, ambas nas condições previstas neste Termo de Referência, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar:

- a) Rescisão contratual;
- b) Sanção de Suspensão nos termos definidos na Lei nº 13.303/2016 e neste Termo de Referência.

Seção XIV - Do Pagamento

14.1 CONFORME RECOMENDA O ART. 89 DO RLC – REGULAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES DO BANPARÁ

14.2 Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do

recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos, sendo que:

14.3 Essas Notas Fiscais/Faturas não deverão ser emitidas sem o respectivo aceite formal, o qual se realiza exclusivamente por servidor(es) da CONTRATANTE devidamente designado(s) para tal fim, na qualidade de agente(s) de fiscalização, tanto nos casos de recebimento parcial — através de Termo de Recebimento Parcial — quanto no caso de recebimento definitivo — através de Termo de Recebimento Definitivo;

14.4 No contexto desta CONTRATAÇÃO, define-se “recebimento provisório” aquele que o CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”;

14.5 No contexto desta CONTRATAÇÃO, define-se “recebimento parcial” aquele “relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela”;

14.6 No contexto desta CONTRATAÇÃO, define-se “recebimento definitivo” aquele “relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes”;

14.7 No contexto desta CONTRATAÇÃO, conforme prevê o Art. 88 do RLC - Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a CONTRATADA deve ter ciência dos seguintes prazos:

- I. o recebimento provisório deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
- II. o recebimento parcial deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
- III. o recebimento definitivo deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

14.8 A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o recebimento pela CONTRATADA do Termo de Recebimento Parcial ou após o recebimento do termo de recebimento definitivo, conforme for o caso, e o prazo para o CONTRATANTE realizar o pagamento será conforme estabelecido no instrumento de Contrato, não podendo tal prazo ser superior a 30 (trinta) dias úteis (a contar da data da emissão da Nota Fiscal/Fatura), conforme determina o Art. 89 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará;

14.9 Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens desta Subseção, sem prejuízo das demais determinações contratuais.

14.10 Para efeito desta CONTRATAÇÃO, é disponibilizado pela CONTRATADA, por meio das atividades que constam como Objeto de Contratação, na forma de Pacote Mensal de Serviços ao CONTRATANTE, mediante o qual este (isto é, o CONTRATANTE) pode solicitar todos os serviços previstos no Objeto de contratação ou, ainda, uma parte destes, conforme a necessidade. Por esse Pacote Mensal de Serviços, desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço mínimos de serviço, o valor mensal correspondente a esse

Pacote Mensal de Serviços será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos na referida Seção [V](#) Níveis Mínimos de Serviços.

14.11 Com base no disposto no item anterior, não serão remuneradas à parte as atividades de Manutenção realizadas pela equipe da CONTRATADA citada no referido item (ainda que sejam serviços de Manutenção Evolutiva), uma vez que tais atividades fazem parte do Pacote Mensal de Serviços de que trata o mesmo item.

14.12 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE o Relatório do Pacote Mensal de Serviços, conforme serviços descritos nos respectivos itens que compõem o Objeto desta contratação, sintetizando neste as atividades do Pacote Mensal de Serviços que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA.

14.13 A CONTRATADA deverá indicar no Relatório do Pacote Mensal de Serviços os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, sendo esta uma condição necessária para o CONTRATANTE emitir Termo de Recebimento Parcial (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas no Pacote Mensal de Serviços para o período de apuração em questão.

14.14 A partir do dia em que o CONTRATANTE formalizar o Recebimento Provisório ou a partir do vencimento do respectivo prazo máximo, o que ocorrer primeiro, iniciará a contagem do prazo para Recebimento Parcial das atividades elencadas no Relatório do Pacote Mensal de Serviços. Dentro desse prazo para Recebimento Parcial, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deverá apurar o nível de serviço alcançado na execução dos serviços e aprovar ou não a entrega, bem como formalizar ou não o Recebimento Parcial e, conseqüentemente, autorizar ou não a emissão da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

14.15 Caso identifique divergência nas informações apresentadas no Relatório do Pacote Mensal de Serviços ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deve comunicar o preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novo Relatório do Pacote Mensal de Serviços. A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

14.16 Apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos pelo CONTRATANTE deverão constar na Nota Fiscal/Fatura, sendo que esta deverá ser emitida somente após o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE aprovar os respectivos serviços mediante Termo de Recebimento Parcial, documento este que se constitui no aceite formal dos serviços executados pela CONTRATADA, tanto para aqueles elencados no Relatório do Pacote Mensal de Serviços, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação ao respectivo Relatório do Pacote Mensal de Serviços.

14.17 Em relação aos aspectos administrativos da Nota Fiscal/Fatura, inclusive com relação aos documentos de regularidade jurídico-fiscal, por exemplo, a CONTRATADA deverá cumprir as determinações previstas no instrumento de

Contrato e o MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI ou normativo similar e suas respectivas atualizações.

Seção XV - Da Fiscalização do Contrato

15.1 O gerenciamento e a fiscalização do Contrato visam acompanhar e garantir o adequado atendimento do Objeto contratado, além de outros aspectos contratualmente previstos, durante todo o período de execução contratual.

15.2 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do Contrato.

15.3 O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização, assim definidos:

- I. Gestor do Contrato: Empregado da área demandante designado pela CONTRATANTE para acompanhar e coordenar as atividades dos fiscais e receber definitivamente o serviço (ato que concretiza os atestes), após análise dos relatórios apresentados pelas fiscalizações técnica demandante, TI e administrativa. É responsável também pelos procedimentos iniciais ou preparatórios, a fim de dar encaminhamento ao setor de contratos dos atos relativos a: prorrogações, alterações, reequilíbrio, pagamentos, eventuais sanções e extinção do contrato;
- II. Fiscal Técnico (Demandante de TI): é o Agente de Fiscalização da Área Demandante designado pela CONTRATANTE, cujo papel é fiscalizar todos os aspectos funcionais/negociais e TI durante a execução do contrato;
- III. Fiscal Administrativo: Empregado da área Demandante, designado pelo gestor do contrato para fiscalizar todos os aspectos administrativos da execução do contrato.

15.4 Os papéis citados, a critério do CONTRATANTE, não havendo impedimento legal e nem quanto ao Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, poderão ser acumulados. Também a critério do CONTRATANTE, cada papel poderá ser desempenhado, simultaneamente, por mais de uma pessoa.

15.5 A CONTRATADA deverá cumprir quaisquer rotinas ou determinações contidas no Manual/Guia de Gestão e Fiscalização de Contratos e MNP de Gestão e Fiscalização dos Contratos de TI vigente da contratante e suas respectivas atualizações.

Subseção 1 - Fiscalização Técnica

15.1.1 Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pelos respectivos gestores das áreas GESER (GERÊNCIA DE CENTRAL DE SERVIÇOS) e GEMON (GERÊNCIA DE MONITORAMENTO), ambas pertencentes a SUPRO — SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUÇÃO DE TI, os quais dentro de suas competências, definiram os requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência. Quanto aos aspectos de Segurança da Informação, os tais serão fiscalizados pela SUROP — Superintendência de Gestão de Risco Operacional

Subseção 2 - Fiscalização Administrativa

15.2.1 Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, a execução do contrato ao qual se vinculará este Termo de Referência será fiscalizada pela CONTRATANTE, por meio de funcionários a serem indicados por esta.

Subseção 3 - A fiscalização da execução do contrato abrange as seguintes rotinas:

Subseção 3.1 - Fiscalização Técnica

15.3.1.1 Avaliar a execução do objeto do contrato e sua qualidade, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da Contratada de acordo com os níveis mínimos de serviço, bem como informar ao Gestor providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas;

15.3.1.2 Acompanhar a execução do contrato com a finalidade de aferir se o tempo, o modo, bem como a quantidade e a qualidade da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de serviço estipulados no ato convocatório

15.3.1.3 Receber as etapas de obra, serviços ou fornecimentos mediante medições precisas e de acordo com as regras contratuais;

15.3.1.4 Determinar a correção de falhas ou faltas por parte da contratada, bem como, informar ao Gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas (item 5 do Artigo 87 do RLC da CONTRATANTE);

15.3.1.5 Verificar se, na entrega de materiais, na execução de obras ou na prestação de serviços, as especificações, as quantidades e qualidade encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual (item 5 do Artigo 87 do RLC);

15.3.1.6 Receber provisoriamente as aquisições, obras ou serviços sob sua responsabilidade; confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto dos contratos de Solução de TI;

15.3.1.7 Confeccionar os Termos de Recebimento Parcial e Definitivo quando a área demandante do contrato for a DITEC;

15.3.1.8 Auxiliar o Gestor do Contrato no desempenho de outras atribuições e/ou atividades pertinentes com as anteriores elencadas, e presentes nos planos de execução e fiscalização do contrato;

15.3.1.9 Participar da elaboração _Plano de Execução do Contrato, Plano de Fiscalização do Contrato;

15.3.1.10 Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor do Contrato, Fiscal Administrativo e Fiscal Técnico Demandante;

15.3.1.11 Participar das reuniões de iniciação e acompanhamento do contrato;

15.3.1.12 Participar e contribuir para a atualização da matriz de risco proveniente do edital do contrato, caso exista, durante a gestão do contrato;

15.3.1.13 Verificar e validar as entregas previstas no contrato;

15.3.1.14 Nos contratos de prestação de serviço verificar as RDM's implementadas, constatando a sua execução e o atingimento do objetivo previsto e se seus níveis de serviços foram alcançados;

15.3.1.15 Avaliar os relatórios de acompanhamento enviados mensalmente pela Contratada;

- 15.3.1.16 Assinar em conjunto com o gerente e superintendente os termos de recebimento parcial, definitivo e o de ordenação de pagamento;
- 15.3.1.17 Acompanhar o andamento das faturas emitidas pela Contratada;
- 15.3.1.18 Preparar, se for o caso, documento de solicitação de reajuste, repactuação e reequilíbrio econômico-financeiro, incluindo a documentação da Contratada para o Gestor avaliar;
- 15.3.1.19 Providenciar a atualização dos Termos de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade (Adendo II) e Ciência (Adendo III), sempre que ocorrerem inclusões de profissionais na equipe in loco da Contratada, encaminhar a SULOC/GECAD para anexar ao processo do contrato;
- 15.3.1.20 Encaminhar ao Gestor do Contrato a documentação pertinente para a formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvem prorrogação, alteração, pagamento, eventual aplicação de sanções, glosas referentes ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço, extinção do contrato, dentre outros;
- 15.3.1.21 Preparar Nota Técnica referente a ocorrências de problemas e falhas no cumprimento do contrato;
- 15.3.1.22 Comunicar ao seu superior hierárquico as situações que exigirem decisões e providências definitivas e fora da sua alçada de atuação.

Subseção 3.2 - Fiscalização Administrativa

- 15.3.2.1 Acompanhar a correção e a readequação das faltas cometidas pela Contratada, quanto à documentação e outros aspectos administrativos do contrato;
- 15.3.2.2 Acompanhar e fiscalizar os aspectos administrativos do contrato;
- 15.3.2.3 Registrar as faltas cometidas pela contratada e manter o histórico do contrato organizado;
- 15.3.2.4 Acompanhar o edital do contrato, caso exista;
- 15.3.2.5 Comunicar ao Gestor do Contrato as situações que exigirem decisões e providências definitivas;
- 15.3.2.6 Verificar se a Contratada realizou o cumprimento da garantia contratual, caso não tenha realizado cobrar e acompanhar o cumprimento desta prestação; • Controlar as faturas encaminhadas para pagamento;
- 15.3.2.7 Receber documentos relativos ao contrato, respondendo ou encaminhando à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 15.3.2.8 Certifica-se, mensalmente, que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação, devendo, em caso de irregularidade, comunicar o fato ao gestor do contrato para adoção das providências cabíveis;
- 15.3.2.9 Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico de TI e Fiscal Técnico Demandante;
- 15.3.2.10 Participar das reuniões de iniciação e acompanhamento do contrato;
- 15.3.2.11 Participar e contribuir para a atualização da matriz de risco proveniente do edital do contrato, caso exista, durante a gestão do contrato.

Seção XVI - Das Disposições gerais

16.1 A cada ano de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração nos indicadores de desempenho, por se demonstrarem obsoletos, por exemplo, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

16.2 Por decisão consensual das partes, em função do item anterior, poderá ser celebrado Termo Aditivo ao Contrato com Níveis Mínimos de Serviço ajustados, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas neste Termo de Referência.

ADENDO I - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000
Ref: Edital de Licitação n./.....

Objeto: Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei e conforme dispuser o instrumento contratual.

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o n., sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e email, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. e do CPF n., residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., tendo examinado as condições do edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....).

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento	Total Mensal	Total Anual
1	Renovação de Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM	Produto	42	Licença	Anual		
2	Locação de Novas Licenças Cherwell	Produto	65	Licença	Anual		

	ITSM com Suporte						
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Mês	Mensal		
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Mês	Mensal		
Valor Total (R\$)							
Valor Global por extenso:							

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº/....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

3. Junta-se detalhamento da proposta.

A execução dos serviços que constam como Objeto deste Adendo será composta da seguinte maneira:

- **Item-1: Renovação de Manutenção e Suporte Oficial de 42 licenças perpétuas da Solução Cherwell ITSM** pertencentes ao BANPARÁ, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 42 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Item-2: Locação de 65 Novas Licenças da Solução Cherwell ITSM, incluindo Manutenção e Suporte Oficial**, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 58 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Item-3: Prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização**

da Central de Serviços de TI do BANPARÁ (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial (07 as 19h), na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: Atendimento e orientação aos usuários, recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ, atendimento e suporte de 1º nível, atendimento de solicitações de serviços e acessos, resolução de problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pela CONTRATANTE, atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços, atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 06 (seis) Analistas de Suporte e Operação;

- **Item-4: Prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI do BANPARÁ** (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas das Agências e acionamento das respectivas equipes de Suporte de 2º nível, dentre outros serviços a serem solicitados pela área Gestora; Atendimento e Orientação aos usuários; Suporte de 1º nível; Operacionalização das Soluções Tecnológicas usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, tais como: (Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusone), abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pela CONTRATANTE, Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 09 (nove) Analistas de Monitoramento de Ativos;
- **Item-5: Prestação de Serviços de Suporte Especializado** (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, sendo:
 - Suporte Especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: suporte, manutenção, configurações gerais, customização, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, implementação de Melhorias (Criação de Novos Gráficos, Criação de novos painéis de atendimento, dentre outros a serem solicitados pela área Gestora), Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, revisão de Catálogo de Serviços, revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo; e repasse de conhecimento para equipe do BANPARÁ. Para este serviço será

necessário 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução Cherwell Service Manager (versão 9.2 ou superior)

- Suporte Especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniuesOne do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: suporte, manutenção, configurações gerais, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, customização e Melhoria dessas soluções, criação de novos gráficos e dashboards analíticos; e repasse de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ, dentre outras demandas que poderão ser solicitadas pela área Gestora. Para este Serviço serão necessários 03 (três) Analistas Especialistas, sendo: 01 (um) Analista Especialista nas soluções tecnológicas Zabbix (versão 3.4 ou superior) e Grafana (versão 6.1 ou superior); 01 (um) Analista Especialista nas linguagens de programação PHP/Javascript para atividades referentes as soluções BPmonitor, Sysgetec e Docuwiki; e 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução nGeniusOne –netScout

- **Item-6: Prestação de Serviços de Supervisão (Preposto)** (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: supervisão dos serviços executados relacionados a Prestação de Serviços da Central de Serviços e do Monitoramento de TI por meio da CONTRATADA, sendo o elo administrativo entre o BANPARÁ e a própria CONTRATADA, garantindo que o atendimento prestado ao BANPARÁ seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Para este serviço será necessário 01 (um) Preposto

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:
() Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:

() É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

() Não é optante do Simples Nacional.

() Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

5. Essa proposta é válida por **120 (cento e vinte) dias**, contados da data prevista para abertura da sessão.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da empresa....., observadas as condições do edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigado de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na minuta do contrato.

8. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: 037

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

IMPORTANTE: Caso não seja informado desde já, nos campos acima citados, a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **O LICITANTE VENCEDOR DEVERÁ APRESENTAR A SEGUINTE DECLARAÇÃO:**

“NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR A REFERIDA ABERTURA DA CONTA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.”

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do edital do Pregão Eletrônico n. / e de seus anexos.

.....
(Local e Data)

.....
(Representante legal)

ADENDO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE SOBRE OS BENS DE INFORMAÇÃO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A

Pelo presente termo de confidencialidade, zelo e responsabilidade, considerando que os bens de informação a mim disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ são de propriedade deste e devem ser utilizados com o único e exclusivo objetivo de permitir a adequada prestação dos serviços contratados e, ciente dos cuidados necessários à preservação e proteção de todos os bens de informação da Instituição, inclusive em relação ao dever de sigilo, comprometo-me a:

I – Seguir as diretrizes da política de segurança, continuidade e proteção dos bens de informação do BANPARÁ, sob pena de responsabilização penal ou civil cabíveis;

II – Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação;

III - Utilizar os bens de informação disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ exclusivamente para fins da adequada prestação dos serviços contratados, estritamente em observância aos interesses do BANPARÁ;

IV - Respeitar a propriedade do BANPARÁ ou de terceiros, sobre os bens de informação disponibilizados, zelando pela integridade dos mesmos, não os corrompendo ou os divulgando a pessoas não autorizadas;

V – Manter, a qualquer tempo e sob as penas da Lei, total e absoluto sigilo sobre os bens de informação do BANPARÁ, utilizando-os exclusivamente para os fins de interesse deste, estritamente no desempenho das atividades inerentes a prestação dos serviços contratados, não os revelando ou divulgando a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento do BANPARÁ;

VI – Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;

VII – Permitir ao BANPARÁ a fiscalização, a qualquer tempo, de todos os dados manejados através dos meios fornecidos pelo BANPARÁ em razão da prestação de serviços contratados, pelo que autorizo o BANPARÁ a monitorar todos os dados manejados nos meios de propriedade do CONTRATANTE, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade;

VIII - Não utilizar o ambiente de internet disponibilizado pelo BANPARÁ para uso pessoal, ilícito, ilegal, imoral ou para quaisquer outros fins senão os de estrita prestação dos serviços contratados.

Declaro, ainda, para os devidos fins de direito, que me responsabilizo e obrigo a fazer com que quaisquer de meus agentes, empregados, consultores e demais colaboradores que vierem a ter acesso a quaisquer dados e informações confidenciais cumpram as obrigações constantes deste Termo.

Belém, ____ de _____ de 20____.

[Nome]

[Razão social da empresa contratada]

ADENDO III – TERMO DE CIÊNCIA

1 – Identificação do contrato

Processo nº: _____

Contrato nº: ____/____

Vigência do Contrato: _____

Contratado: _____

Objeto: _____

Por este instrumento, os empregados listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo firmado entre a [NOME DA EMPRESA CONTRATADA] e o Banco do Estado do Pará S/A - Banpará, bem como das normas de segurança vigentes nesta última.

Nº	Nome do Empregado	Matrícula	Assinatura

Belém, ____ de _____ de 20__.

[Nome Preposto]
[Razão social da empresa contratada]

Objetivo: obter comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto, sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Banco do Estado do Pará S/A - Banpará

ADENDO IV – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVA A CONTRATAÇÃO
--

(Modelo)

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que até a presente data, inexistente fato superveniente impeditivo para sua contratação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ADENDO V - MODELOS DE ATESTADOS E DECLARAÇÕES
--

INSTRUÇÕES GERAIS:

1. As **declarações** deverão ser emitidas em papel timbrado do Licitante, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(ais), o(s) qual(is) deverá(ão) constar da indicação a ser apresentada na licitação;

2. Os **atestados** deverão ser emitidos:
 - 2.1. por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e

 - 2.2. em papel timbrado do Atestante, devendo conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o BANPARÁ possa se valer para estabelecer contato;

 - 2.3. No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado

3. Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Termo de Referência com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação e evitar que os licitantes sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação.

4. Os atestados e declarações solicitados no Termo de Referência, que não tiverem modelo definido neste Adendo, deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais acima.

**MODELO 1 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
REFERENTES AO OBJETO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA**

Data de Emissão do Atestado: _____

Empresa : _____

Nome Fantasia: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S.A., que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços “que constam como Objeto do Termo de Referência, os quais foram executados no período de “data inicial” até “data final”.

ATESTAMOS, ainda, que os serviços foram/vêm sendo prestados de forma satisfatória, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone sua conduta e responsabilidade em relação às tarefas assumidas.

(Localidade), (dia) de (mês) de 2021.

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF: Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

Este atestado deve ser emitido em papel timbrado da Empresa Atestante.

**MODELO 2 - DECLARAÇÃO DE QUE DISPÕE DE PROFISSIONAIS COM OS
PERFIS E CERTIFICAÇÕES DESCRITOS NO TERMO DE REFERÊNCIA**

DECLARAÇÃO

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

(Nome do Licitante), por intermédio de seu representante legal, DECLARA, sob as penas da Lei, que dispõe de:

- Profissionais com os perfis descritos no **SEÇÃO XIX – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA – do Termo de Referência do Termo de Referência Nº XXXXXX/2019 e item XXX** e que os mesmos possuem conhecimento da plataforma do BANPARÁ, a serem designados quando solicitado pelo BANPARÁ, para a prestação de serviços.

(Localidade), *(dia)* de *(mês)* de 2021.

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):.....

ADENDO VI - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - SOFTWARES DE APOIO

1. Há, na presente contratação, softwares de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA.
2. É responsabilidade da contratada capacitar sua equipe na utilização dos softwares fornecidos pelo CONTRATANTE.
3. A aprovação de solicitação da CONTRATADA para uso de outras ferramentas ou a codificação direta de rotinas em substituição aos softwares de uso obrigatório será prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE. A solicitação da CONTRATADA deverá ser fundamentada em justificativa técnica onde fique demonstrado não ser viável ou não ser vantajosa a utilização do software fornecido pelo CONTRATANTE.
4. Nessa situação, o fornecimento de software pela CONTRATADA não trará ônus para o CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer as licenças necessárias, treinamento e o suporte técnico.

Correio Eletrônico

A tecnologia servidora Microsoft Exchange é a atual solução para prover serviço de correio eletrônico no contratante. O software cliente instalado é o Outlook 2010 (ou versão atualizada estável).

Sistema de controle de acesso e concessão de perfis

A Solução deverá ser integrada com os sistemas em uso no contratante.

Controle de demandas

A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de controle de demandas disponibilizado pelo CONTRATANTE. As licenças necessárias são providas pelo CONTRATANTE. O sistema utilizado é o Cherwell Service Management.

Banco de Dados

Microsoft SQL Server e Oracle.

Sistema Operacional

Para os trabalhos de desenvolvimento para suporte a serem realizados pela CONTRATADA, o sistema operacional disponibilizado é o Windows 10.

Antivírus

McAfee VirusScan Enterprise.

ADENDO VII - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que: a) Não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementa esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido. b) Não emprega menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz. c) Não permite a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementa esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores. d) Respeita o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias. e) Buscará a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>. f) Protege e preserva o meio ambiente, bem como busca prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos respectivos fornecedores; g) Desenvolve suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados a proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se: i. “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo. ii. “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza. iii. “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

**ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO – CONFORMIDADE AO ART.38 DA LEI
Nº 13.303/2016**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Edital de Licitação nº/.....
Objeto:.....

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o nº, sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....)..... e email, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº, residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para participar de licitações e ser contratada, prescritos no art. 38 da Lei nº 13.303/2016, quais sejam:

- (i) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- (ii) suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
- (iii) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- (iv) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (v) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (vi) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (vii) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (viii) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

Aplica-se a vedação também:

- (i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- (ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;

b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

(iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 06 (seis) meses.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO III - MINUTA DE INSTRUMENTO DE CONTRATO

Contrato nº/.....

**TERMO DE CONTRATO DE QUE ENTRE SI
FAZEM O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. E A
EMPRESA**

Por este instrumento particular, de um lado, o BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A., instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, n.º 251, Bairro Comércio, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representada legalmente por dois de seus Diretores infra-assinados, doravante denominado BANPARÁ e, de outro lado,, estabelecida à, inscrita no CNPJ sob o nº, por seus representantes, infra-assinados, doravante designada simplesmente CONTRATADA, celebram o presente contrato mediante as cláusulas seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERACIONALIZAÇÃO E SUPORTE, INCLUINDO ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL, DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI (SERVICE DESK); E OPERACIONALIZAÇÃO E SUPORTE, INCLUINDO ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL, DO MONITORAMENTO DE TI DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A - BANPARÁ; SERVIÇOS DE SUPORTE ESPECIALIZADO EM SOLUÇÕES DE ITSM E DE MONITORAMENTO DE TI USADAS PELO BANPARÁ; LOCAÇÃO DE NOVAS LICENÇAS E RENOVAÇÃO DE SUPORTE DE LICENÇAS PERPÉTUAS DO CHERWELL SERVICE MANAGEMENT (SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI - ITSM) EM USO NO BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei, conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no edital e seus Anexos.

1.2. O presente contrato decorre do processo nº **1047/2021**, realizado pelo edital da licitação do PE nº **034/2021**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

2.1 Fazem parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes adendos:

Adendo 1 – Edital / Anexos / Termo de Referência.

Adendo 2 – Proposta de Preços.

Adendo 3 – Declaração de Conformidade ao art.38 da Lei nº 13.303/2016.

Adendo 4 – Declaração de Cumprimento das Condições de Sustentabilidade.

Adendo 5 – Termo de Compromisso de Política Anticorrupção.

2.2 Este contrato e seus adendos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras deste contrato e os seus adendos, prevalecerão as regras deste contrato e, na sequência, na ordem dos adendos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1 O prazo de vigência desta contratação é de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do Contrato.

3.2 Os prazos previstos neste contrato, de execução e vigência, poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da CONTRATADA, por meio de termo aditivo.

4 CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o valor total de, conforme o valor da tabela abaixo e nas condições estabelecidas no **Termo de Referência (ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato):

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento	Total Mensal	Total Anual
1	Renovação de	Produto	42	Licença	Anual		

	Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM						
2	Locação de Novas Licenças Cherwell ITSM com Suporte	Produto	65	Licença	Anual		
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Mês	Mensal		
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Mês	Mensal		
Valor Total (R\$)							

4.1.1 O valor contratado inclui todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto desta contratação, e, também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal (inclusive obrigações sociais, viagens e diárias), despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias à boa realização do objeto desta contratação, isentando o BANPARÁ de quaisquer ônus adicionais.

5 CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA

5.1 Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da

assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

5.1.1 A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

a) Fiança Bancária, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ:

- i. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- ii. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- iii. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- iv. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) Caução em dinheiro, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco, Agência, Conta Corrente n., em nome do BANPARÁ. A cópia do recibo será entregue ao gestor do contrato.

c) Seguro Garantia feito junto à **entidade** com situação regular no mercado de seguros do Brasil para análise e aceitação por parte do BANPARÁ.

5.1.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de:

- a)** Prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente contrato;
- b)** Prejuízos diretos causados ao BANPARÁ decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c)** Multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à CONTRATADA; e
- d)** Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

5.2 A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,1% (um centésimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, limitada a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato.

5.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o BANPARÁ a:

- a)** Promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
- b)** Reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

5.3 A garantia deve ser considerada extinta:

- a)** Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BANPARÁ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou
- b)** Após 3 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

6 CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 O contrato deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei n. 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, bem como, de acordo com todas as obrigações, condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2 A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhamentos deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato):

6.2.1 O BANPARÁ deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução do contrato, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato).

6.3 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANPARÁ ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BANPARÁ.

6.4 A gestão do presente contrato deve ser realizada pela área técnica do BANPARÁ. A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

6.5 A fiscalização da execução do presente contrato será realizada por agentes de fiscalização, que devem ser designados pelo gestor do contrato, permitindo-se designar mais de um empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a fiscalização administrativa e técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

6.6 O gestor do contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

- a)** O prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor do contrato;
- b)** Se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela CONTRATADA;
- c)** O montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

6.7 O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação, pela CONTRATADA, os documentos pertinentes à sua regularidade jurídico-fiscal, para fins de comprovar a manutenção das condições de habilitação durante a execução do Contrato.

6.7.1 Verificada eventual situação de descumprimento das condições de habilitação, o CONTRATANTE pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações ou sua condição de habilitação, conforme disposto no Art. 95, itens 5 e 6 do Regulamento, quando não identificar má fé ou incapacidade da CONTRATADA corrigir tal situação.

6.7.2 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, podem ensejar rescisão contratual sem prejuízo das demais sanções.

6.8 Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o gestor do contrato deve, se possível, saneará-la, evitando-se a suspensão da execução do contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

6.8.1 Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANPARÁ, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem

como os custos envolvidos. O BANPARÁ compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

6.9 As partes CONTRATANTES não são responsáveis pela inexecução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, quando a falta resultar, comprovadamente, de fato necessário decorrente de caso fortuito ou força maior, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

6.10 No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

6.10.1 A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

6.10.2 O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

6.11 A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

6.12 Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail BANPARÁ -

E-mail CONTRATADA -

6.12.1 As partes são obrigadas a verificar os e-mails referidos neste subitem a cada 24 (vinte e quatro) horas e, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar à outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

6.12.2 Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

6.12.3 As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 5 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos e-mails. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 5 (cinco) dias.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

7.1 O BANPARÁ, por meio do agente de fiscalização técnica, deve HOMOLOGAR os produtos entregues e os serviços executados conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, Adendo 1 deste contrato.

8 CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1 Os pagamentos serão efetuados conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, Adendo 1 deste contrato.

8.2 O pagamento será condicionado ao recebimento dos serviços por etapas e nos percentuais, conforme Termo de Referência (Adendo 1 deste contrato), e somente após validação do responsável do BANPARÁ pelo projeto. O pagamento será efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento da etapa executada, com especificações dos serviços efetuados, o número do contrato, a agência bancária e conta corrente na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

8.3 As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato do BANPARÁ para a correção ou substituição. O BANPARÁ, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANPARÁ.

8.4 A devolução da Nota/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer cláusulas contratuais.

8.5 É permitido ao BANPARÁ descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

8.6 Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

8.7 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo BANPARÁ, incidirá sobre os valores em atraso juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados de forma simples sobre o valor em atraso e devidos a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

9 CLÁUSULA NONA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

9.1 Fica, desde já, entendido que os profissionais que prestam serviços para a CONTRATADA não possuem qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

9.1.1 A CONTRATADA obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.

9.1.2 A CONTRATADA obriga-se a reembolsar ao CONTRATANTE todas as despesas decorrentes de:

- a)** Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com o **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
- b)** Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

9.1.3 O CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à CONTRATADA, nem se obrigará a restituir-lhe valores, principais ou acessórios, que esta, porventura, despende com pagamentos desta natureza.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO
--

10.1 A alteração incidente sobre o objeto do contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do contrato.

10.1.1 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a)** A aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b)** Deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do contrato e o valor orçado pelo BANPARÁ, salvo se o fiscal técnico do contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do contrato;

10.1.2 A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a)** Os encargos decorrentes da continuidade do contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- b)** As consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;
- c)** As mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- d)** A capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- e)** A motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- f)** A alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

10.2 As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- a) Instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANPARÁ, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
- b) As justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do contrato do BANPARÁ;
- e
- c) Submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANPARÁ;

10.3 As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANPARÁ.

10.4 Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- a) A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- b) As atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;
- c) A correção de erro material havido no instrumento de contrato;
- d) As alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;
- e) As alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO
--

11.1 O equilíbrio econômico-financeiro do contrato deve ocorrer por meio de:

- a) Reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta;

- b) Revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

11.2 Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data de assinatura deste contrato, no prazo da lei, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

11.3 A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- a)** Dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- b)** Da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e
- c)** De demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

11.3.1 Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BANPARÁ, reduzindo-se o preço.

11.3.2 Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BANPARÁ absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

11.4 Os pedidos de revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

11.4.1 O BANPARÁ poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

11.4.2 A revisão que não for solicitada durante a vigência do contrato considera-se preclusa com a prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

12.1 O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

12.2 A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste contrato, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

12.3 Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a) Impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) Riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) Motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) Custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) Despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) Despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) Possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) Custo total e estágio de execução física e financeira do contrato;
- i) Empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do contrato;
- j) Custo para realização de nova licitação ou celebração de novo contrato;
- k) Custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

12.4 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

12.4.1 Na hipótese deste subitem, o BANPARÁ pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

13.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato, o BANPARÁ poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANPARÁ por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

13.2 As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a)** Dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- b)** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c)** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- d)** Prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- e)** Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f)** Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

13.3 A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a)** Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b)** Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

13.3.1 As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a)** Em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b)** Em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

13.3.2 As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a)** Em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b)** Em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ;
- c)** em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d)** em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a

eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

13.3.3 Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

13.4 A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato e no Termo de Referência, estará sujeita à multa:

- a)** De mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b)** Compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b.1)** se houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.

13.4.1 Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do contrato.

13.4.2 Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

13.4.3 A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

13.5. Aplica-se, no que couber, as sanções administrativas previstas no Termo de Referência (Seção XIII – Das Sanções Administrativas), inclusive a Tabela de Previsão de Sanções ali dispostas.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

14.1 Com fundamento no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao BANPARÁ as seguintes práticas:

- a)** Fraudar o presente contrato;
- b)** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- c)** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual;
- d)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- e)** Realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 8.666/1993, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

14.2 A prática, pela CONTRATADA, de atos lesivos ao BANPARÁ, a sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

- a)** Multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;
- b)** Publicação extraordinária da decisão condenatória.

14.2.1 Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

14.2.2 As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

14.2.3 A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

- a)** Em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do Contratado ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;
- b)** Em edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do Contratado, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

c) No sítio eletrônico do Contratado, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

14.2.4 A aplicação das sanções previstas neste subitem não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

14.3 A prática de atos lesivos ao BANPARÁ será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANPARÁ e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

14.3.1 Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o BANPARÁ deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2013.

14.3.2 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n. 8.666/1993, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

14.3.3 A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial do Estado do Pará.

14.3.4 O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao BANPARÁ resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

14.3.5 O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto no. 8.420/2015.

14.4 A responsabilidade da pessoa jurídica na esfera administrativa não afasta ou prejudica a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

14.5 As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

14.6 Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

15.1. DEFINIÇÕES – O CONTRATANTE, denominado **CONTROLADOR DE DADOS** e a CONTRATADA, ora **OPERADOR DE DADOS**, concordam que, para fins de tratamento de dados pessoais, serão utilizadas as definições conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Nº 13.709/2018, no artigo 5º e seus incisos:

- a) Dados pessoais é toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- b) Dados pessoais sensíveis é todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- c) Titular de dados é toda pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- d) Controlador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- e) Operador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- f) Encarregado é pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- g) Tratamento é toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração

15.2. ESCOPO/OBJETO – Esta cláusula de processamento de dados se aplica exclusivamente ao processamento de dados pessoais que está sujeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entre as partes, durante a vigência do contrato para a prestação dos *serviços de operacionalização e suporte da Central de Serviços de TI; e operacionalização e suporte, incluindo atendimentos de 1º nível do monitoramento de TI do Banco; serviços de suporte e especializado em soluções de ITSM e de monitoramento de TI usadas pelo Banco; locação de novas licenças e renovação de suporte de licenças perpétuas do Cherwell Service Management em uso no Banpará.*

15.2.1. O OPERADOR processará os dados pessoais somente sob as instruções documentadas do CONTROLADOR de maneira que – e na medida em que – seja apropriado para execução do contrato, exceto quando necessário para cumprir uma obrigação legal. Nesse caso, o **OPERADOR** deverá informar ao **CONTROLADOR** dessa obrigação legal antes de realizar o processamento, a menos que essa obrigação legal proíba o fornecimento de tais informações ao **CONTROLADOR**.

15.2.2. Em razão do objeto deste Contrato, os dados pessoais tratados serão: **login e senha de rede dos funcionários do Banpará que utilizarem os serviços**

da Contratada; além dos nomes, RG e CPF dos representantes legais e testemunhas.

15.3. RESPONSABILIDADE – O CONTROLADOR DE DADOS irá determinar o escopo, o propósito e a maneira pela qual os dados pessoais podem ser tratados pelo **OPERADOR** e este processará os dados pessoais apenas conforme o estabelecido nas instruções escritas pelo **CONTROLADOR DE DADOS**.

15.3.1. O **OPERADOR DE DADOS** nunca deverá processar os dados pessoais de maneira inconsistente com as instruções documentadas pelo **CONTROLADOR**.

15.3.2. O **OPERADOR DE DADOS** deverá informar imediatamente ao **CONTROLADOR** se verificar ou houver suspeita de que uma instrução infrinja a Lei Geral de Proteção de Dados ou outras disposições de proteção de dados do país ou regulamentos/tratados internacionais.

15.3.3. Caso o **OPERADOR DE DADOS** venha a executar tratamento diferente daquele definido pelo **CONTROLADOR DE DADOS**, de maneira a decidir a finalidade e os meios de tratamento, será alçado à condição de **CONTROLADOR** e terá as mesmas responsabilidades.

15.4. CONFIDENCIALIDADE – Sem prejuízo de quaisquer acordos contratuais existentes entre as Partes, o **OPERADOR DE DADOS** tratará todos os dados pessoais como estritamente confidenciais e informará todos os seus funcionários, agentes envolvidos no processamento de dados pessoais de natureza confidencial.

15.4.1. O **OPERADOR** deverá garantir que todas essas pessoas ou partes tenham assinado um contrato de confidencialidade apropriado e estejam de outra forma vinculadas a um dever de confidencialidade ou estejam sob uma obrigação estatutária apropriada de confidencialidade. A qualquer momento o **CONTROLADOR** poderá solicitar a prestação de contas sobre tal ato.

15.4.2. O **OPERADOR** deverá garantir que as informações confidenciais deverão ser utilizadas apenas para os propósitos deste Contrato, e que serão divulgadas apenas para seus Diretores, Sócios, Administradores, Empregados, Prestadores de Serviço, Preposto ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo, com a devida classificação de informação, conforme disposto na ISO/IEC 27002:2013 (ABNT NBR).

15.4.3. O **OPERADOR** não poderá divulgar, publicar ou de qualquer forma revelar qualquer informação **CONFIDENCIAL, RESTRITA, SENSÍVEL** ou **INTERNA** recebida através do **CONTROLADOR** para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem a prévia autorização escrita do **CONTROLADOR**.

15.4.4. Quaisquer informações relativas ao presente contrato de **TRATAMENTO DE DADOS** somente poderão ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, mediante requisição por escrito a ser encaminhada para avaliação do **CONTROLADOR**, informando todas as minúcias da intenção do **OPERADOR**, reservando-se ao **CONTROLADOR** o direito de deferir ou não o pedido, no todo ou em parte.

15.4.5. O OPERADOR deverá dar ciência das referidas cláusula a todos os seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão do tratamento de dados descritos no contrato e que venham a ter acesso a quaisquer dados e informações **CONFIDENCIAIS, RESTRITAS, SENSÍVEIS** ou **INTERNA** do **CONTROLADOR** para que cumpram as obrigações constantes neste documento e que será **responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas descritas neste instrumento contratual**.

15.5. SEGURANÇA – O **OPERADOR** deverá apresentar, sempre que solicitado pelo **CONTROLADOR**, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

15.6. COMPARTILHAMENTO E TRANSFERÊNCIA – O **OPERADOR** deverá notificar de forma imediata ao **CONTROLADOR** que quaisquer transferências permanentes ou temporárias (planejadas) de dados pessoais para um país fora do Brasil sem um nível adequado de proteção e somente deverá realizar essa transferência (planejada) após obter a autorização do **CONTROLADOR**, que poderá recusar a seu próprio critério.

15.7. SUBCONTRATAÇÕES – O **OPERADOR** não deverá subcontratar nenhuma de suas atividades relacionados ao serviço que consistam, mesmo que parcialmente, no processamento de dados pessoais ou na exigência de que os dados pessoais sejam processados por terceiros sem a autorização prévia por escrito do **CONTROLADOR**.

15.8. OBRIGAÇÕES EM CASO DE INCIDENTE – Quando o **OPERADOR** tomar conhecimento de um incidente que afeta o processamento dos dados pessoais que está sujeito ao Contrato de Serviços, deverá notificar imediatamente ao **CONTROLADOR** sobre o mesmo, sem demora injustificada, devendo sempre cooperar com o **CONTROLADOR** e seguir as suas instruções em relação a esses incidentes, a fim de permitir que o **CONTROLADOR** realize uma investigação completa sobre o incidente, formule uma resposta correta e tome as medidas adequadas a respeito do incidente.

15.9. DEVOLUÇÃO OU DESCARTE DOS DADOS – Após a rescisão deste Contrato de Tratamento de Dados, mediante solicitação por escrito do **CONTROLADOR** ou após o cumprimento de todos os propósitos acordados no contexto dos Serviços, nos quais nenhum processamento adicional é necessário, o **OPERADOR** deverá, a critério do **CONTROLADOR**, excluir, destruir ou devolver todos os dados pessoais ao **CONTROLADOR** e destruir ou devolver quaisquer cópias existentes, a menos que exista alguma obrigação legal que exija que os dados pessoais permaneçam armazenados.

15.10. ASSISTÊNCIA AO OUTRO AGENTE – O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** por medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida do

possível, para o cumprimento da obrigação do **CONTROLADOR** de responder à solicitação de exercício dos direitos dos titulares de dados sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, como solicitações de acesso, solicitações de retificação ou descarte de dados pessoais e objeções ao tratamento.

15.10.1. O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** a garantir o cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas de Segurança e nas consultas realizadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, levando em consideração a natureza do processamento e as informações disponíveis para o **OPERADOR**.

15.10.11. O **OPERADOR** deverá cumprir com as suas obrigações de manter os dados pessoais seguros, notificar violações de dados pessoais ao **CONTROLADOR**, notificar violações de dados pessoais aos Titulares de Dados, realizar avaliações de impacto na proteção de dados pessoais (DPIAs) quando necessário ou solicitado e consultar o **CONTROLADOR** quando um DPIA indicar que existe um alto risco que não poderá ser mitigado.

15.11. RESPONSABILIDADE E REGRESSO – O **OPERADOR** deverá indenizar o **CONTROLADOR** e o isentar de todas as reivindicações, ações, reivindicações de terceiros, perdas, danos e despesas incorridas pelo **CONTROLADOR** e decorrentes, direta ou indiretamente, de ou em conexão com uma violação deste Contrato de Tratamento de Dados e/ou a Lei Geral de Proteção de Dados Aplicável pelo **OPERADOR**.

15.11.1. Fica assegurado ao **CONTROLADOR**, nos termos da lei, o direito de regresso em face do **OPERADOR** diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção de Dados.

15.12. AUDITORIAS E DILIGÊNCIAS – O **OPERADOR** deverá fornecer ao **CONTROLADOR** todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das medidas técnicas de proteção de dados pessoais.

15.12.1. O **OPERADOR** deverá permitir e contribuir para auditorias e diligências realizadas pelo **CONTROLADOR** ou por um auditor nomeado por este. Os métodos usados para monitorar a conformidade e a frequência do monitoramento dependerão das circunstâncias do processamento e serão definidas pelo **CONTROLADOR**.

15.12.2. O **CONTROLADOR** deverá avaliar se o **OPERADOR** possui conhecimento técnico suficiente para auxiliar no cumprimento de obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, como medidas técnicas, notificações de violações e DPIAs.

15.13. PROPRIEDADES DOS DADOS EM GERAL – O presente Contrato não transfere a propriedade dos dados do **CONTROLADOR** ou dos clientes desta para o **OPERADOR**. Os dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos serviços ora contratados são de propriedade do **CONTROLADOR**.

15.13.1. O **CONTROLADOR** não autoriza o **OPERADOR** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, produtos ou subprodutos que

se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados estabelecido por este Contrato.

15.14. PRAZOS E VIGÊNCIA – A rescisão ou expiração deste Contrato não exonera o **OPERADOR** de suas obrigações de confidencialidade, de acordo com as cláusulas de Confidencialidade.

15.14.1. O **OPERADOR** deverá processar os dados pessoais até a data de rescisão do contrato, a menos que instruído de outra forma pelo **CONTROLADOR**, ou até que esses dados sejam retornados ou destruídos por instrução do **CONTROLADOR**.

15.15. No caso de qualquer tipo de inconsistência entre as disposições desta Cláusula de Tratamento de Dados e as disposições do Contrato de Serviço, as disposições desta Cláusula de Tratamento de Dados prevalecerão.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

16.1 Quaisquer informações relativas ao presente contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do BANPARÁ. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANPARÁ, informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANPARÁ, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1 A CONTRATADA assume o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos na Política de Controles Internos e Compliance do BANPARÁ e no Código de Ética e de Conduta Institucional do BANPARÁ, cuja íntegra esta disponibilizada no *site* do BANPARÁ (www.banpara.b.br), bem como no termo de compromisso que integra o presente contrato.

17.2 O BANPARÁ reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANPARÁ dentro de 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1 As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

....., dede

Pelo BANPARÁ:

.....

Diretor Presidente

.....

Diretor

Pela CONTRATADA:

.....

Nome :

CPF.:

Cargo:

Testemunhas:

1ª.....

Nome:

CPF:

2ª.....

Nome:

CPF:

ADENDO 5 AO CONTRATO TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
--

Para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
 - i. influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
 - ii. assegurar vantagem imprópria;
 - iii. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou

- iv. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando o BANPARÁ ou seus negócios, se obrigam a:

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do BANPARÁ, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do BANPARÁ; e
- c) observar, no que for aplicável, o Código de Ética e de Condutas Institucionais do BANPARÁ, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o BANPARÁ incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao BANPARÁ, por meio do Canal de Denúncias

Fica esclarecido que, para os fins do contrato, a CONTRATADA é responsável, perante o BANPARÁ e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....
(Local e Data)

.....
(Representante legal)



CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.

Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar

Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Edital de Licitação n. 034/2021

Objeto: Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei e conforme dispuser o instrumento contratual.

comercial relati A **MASTER SUPPORT COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA - EPP**, inscrita no CNPJ sob o n. 24.835.694/0001-45, Tv. Almirante Wandenkolk, nº: 1243, Sala: 1405, Bairro: Umarizal – Cep: 66055-045, Belém/PA, com o telefone para contato n. (91)3222-1678, e e-mail rafael.mesquita@mastersupport.com.br, por intermédio do seu representante legal o Sr. Rafael Marinho de Mesquita, sócio diretor, portador da Carteira Nacional de Habilitação - CNH nº 00641443949 e do CPF n. 517.816.892-53, residente e domiciliado à Rua Londres, Casa 02, Br 316, Condomínio City Park, Bairro Guanabara, CEP: 67013-030, Ananindeua/PA, tendo examinado as condições do edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta va à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$ 5.830.409,04 (cinco milhões, oitocentos e trinta mil e quatrocentos e nove reais e quatro centavos).

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento	Preço Unitário	Preço Total
1	Renovação de Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM	Produto	42	Licença	Anual	R\$ 2.520,00	R\$ 105.840,00
2	Locação de Novas Licenças Cherwell com Suporte	Produto	65	Licença	Anual	R\$ 9.554,00	R\$ 621.010,00
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Serviço	Mensal	R\$ 1.072.000,00	R\$ 1.072.000,00
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Serviço	Mensal	R\$ 1.837.000,00	R\$ 1.837.000,00
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Serviço	Mensal	R\$ 1.752.000,00	R\$ 1.752.000,00
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Serviço	Mensal	R\$ 442.559,04	R\$ 442.559,04
Valor Total							R\$ 5.830.409,04

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº 034/2021 tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

3. Junta-se detalhamento da proposta.

A execução dos serviços que constam como Objeto deste Adendo será composta da seguinte maneira:

- **Item-1: Renovação de Manutenção e Suporte Oficial de 42 licenças perpétuas da Solução Cherwell ITSM** pertencentes ao BANPARÁ, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 42 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Item-2: Locação de 65 Novas Licenças da Solução Cherwell ITSM, incluindo Manutenção e Suporte Oficial**, o que irá permitir: direito a atualização de versão

da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 58 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;

- **Item-3: Prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização da Central de Serviços de TI do BANPARÁ** (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial (07 as 19h), na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: Atendimento e orientação aos usuários, recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ, atendimento e suporte de 1º nível, atendimento de solicitações de serviços e acessos, resolução de problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pela CONTRATANTE, atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços, atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 06 (seis) Analistas de Suporte e Operação;
- **Item-4: Prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI do BANPARÁ** (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas das Agências e acionamento das respectivas equipes de Suporte de 2º nível, dentre outros serviços a serem solicitados pela área Gestora; Atendimento e Orientação aos usuários; Suporte de 1º nível; Operacionalização das Soluções Tecnológicas usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, tais como: (Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusone), abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pela CONTRATANTE, Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para

este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 09 (nove) Analistas de Monitoramento de Ativos;

- **Item-5: Prestação de Serviços de Suporte Especializado** (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, sendo:

- Suporte Especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: suporte, manutenção, configurações gerais, customização, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, implementação de Melhorias (Criação de Novos Gráficos, Criação de novos painéis de atendimento, dentre outros a serem solicitados pela área Gestora), Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, revisão de Catálogo de Serviços, revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo; e repasse de conhecimento para equipe do BANPARÁ. Para este serviço será necessário 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução Cherwell Service Manager (versão 9.2 ou superior).

- Suporte Especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusOne do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: suporte, manutenção, configurações gerais, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, customização e Melhoria dessas soluções, criação de novos gráficos e dashboards analíticos; e repasse de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ, dentre outras demandas que poderão ser solicitadas pela área Gestora. Para este Serviço serão necessários 03 (três) Analistas Especialistas, sendo: 01 (um) Analista Especialista nas soluções tecnológicas Zabbix (versão 3.4 ou superior) e Grafana (versão 6.1 ou superior); 01 (um) Analista Especialista nas linguagens de programação PHP/Javascript para atividades referentes as soluções BPmonitor, Sysgetec e Docuwiki; e 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução nGeniusOne –netScout

- **Item-6: Prestação de Serviços de Supervisão (Preposto)** (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: supervisão dos serviços executados relacionados a Prestação de Serviços da Central de Serviços e do Monitoramento de TI por meio da CONTRATADA, sendo o elo administrativo entre o BANPARÁ e a própria CONTRATADA, garantindo que o atendimento prestado ao BANPARÁ seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Para este serviço será necessário 01 (um) Preposto.

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:

() Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo.

Ainda, que:

() É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

Não é optante do Simples Nacional.

Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

5. Essa proposta é válida por **120 (cento e vinte) dias**, contados da data prevista para abertura da sessão.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da empresa **MASTER SUPPORT COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA - EPP**, observadas as condições do edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigado de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na minuta do contrato.

8. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:
BANCO: 037, AGÊNCIA: 0049, CONTA CORRENTE: 000429574-9.

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do edital do Pregão Eletrônico n.034/2021 e de seus anexos

Belém, 22 de março de 2022.

MASTER SUPPORT COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA – EPP
CNPJ n. 24.835.694/0001-45

Este documento foi assinado eletronicamente por Rafael Marinho De Mesquita.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código E10A-C61C-558C-7248.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/E10A-C61C-558C-7248> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: E10A-C61C-558C-7248



Hash do Documento

4C8C8206623904CE39819FC28D90FFD14D6B4A9E6B47556CE1E43704A56DC05C

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/03/2022 é(são) :

- Rafael Marinho de Mesquita (Signatário) - 517.816.892-53 em 22/03/2022 15:20 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

GPS -1.447608;-48.484762

Device AD278A30-C5E5-443F-80E4-C45F635CEA6D

IP 179.231.183.96

Assinatura:



Hash Evidências:

769D2EFDC453D578B699258BD5F5552EDACD7FCDBDD619B551D303F9FE8664D9

