

- 16.4 - Competem à Contratada a iniciativa de pedido de reajustamento e a apresentação do demonstrativo de cálculo para análise e aprovação do Contratante.
- 16.5 - A Contratada deverá manifestar seu interesse no reajuste até a data da prorrogação contratual subsequente, devendo apresentar o demonstrativo de que trata o subitem 16.4 tão logo seja divulgado o índice previsto no subitem 16.1.
- 16.6 - A não formalização do pedido de reajustamento pela Contratada ou, ainda, a sua formalização intempestivamente, ou seja, após a prorrogação do ajuste, acarretará a preclusão do direito de reajustar.

## **17 - DAS SANÇÕES**

- 17.1 - Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF e do cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:
- 17.1.1. apresentar documentação falsa;
  - 17.1.2. fraudar a execução do contrato;
  - 17.1.3. comportar-se de modo inidôneo;
  - 17.1.4. cometer fraude fiscal;
  - 17.1.5. fizer declaração falsa;
  - 17.1.6. não assinar o contrato no prazo estabelecido;
  - 17.1.7. não mantiver a proposta.
- 17.2 - Para os fins do item 17.1.3, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.
- 17.3 - Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato, de inexecução parcial ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos itens "17.4", "17.5" e "17.7", com as seguintes penalidades:
- 17.3.1. advertência;
  - 17.3.2. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;
  - 17.3.3. 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; ou

17.3.4. impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

- 17.4 - No caso de inexecução parcial do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) do valor do contrato.
- 17.5 - No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor do contrato.
- 17.6 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
- 17.6.1. deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço; ou
- 17.6.2. deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 17.7 - No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens 17.6.1 e 17.6.2 acima, a contratada poderá ser sancionada com multa de até 5% do contrato.
- 17.9 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA:
- 17.9.1 - Se o valor pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, caso esta tenha sido exigida.
- 17.9.2 - Se os valores das faturas e da garantia, se exigida, forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial;
- 17.9.3 - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa;
- 17.9.4 - Caso o valor da garantia, se exigida, seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE.
- 17.10 - O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

- 17.11 - Os procedimentos de aplicação e recolhimento das multas seguem as disposições da Portaria TRF2-PTP-2017/00110, de 15/03/2017;
- 17.12 - A aplicação das penalidades será precedida da concessão de oportunidade de ampla defesa à contratada, na forma da lei;
- 17.13 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **18 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 18.1 - Fica assegurado ao Tribunal Regional Federal da 2ª Região o direito de, no interesse da Administração, sem que caiba às licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização:
- 18.1.1 - Adiar a data de abertura da sessão pública do pregão eletrônico, dando conhecimento aos interessados através dos sites: [www.trf2.jus.br](http://www.trf2.jus.br), opção "Transparência / Gestão das Contratações e Aquisições / Licitações, compras, contratos e atas de registro de preços / licitações em andamento", e [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), opção "visualizar/ Impugnações/ Esclarecimentos/ Avisos", e comunicando às empresas, com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data inicialmente marcada;
- 18.1.2 - Anular ou revogar, no todo ou em parte, o presente Pregão, a qualquer tempo, dando ciência aos interessados e comunicando às empresas licitantes, nos termos do art. 49 da Lei nº 8.666/93;
- 18.1.3 - Alterar, dando ciência aos interessados, as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este Pregão.
- 18.2 - A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões, até o limite de 25% (*vinte e cinco por cento*) do valor atualizado do contrato, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93;
- 18.3 - Eventuais supressões realizadas nos termos do subitem anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultantes de acordo celebrado entre os contratantes, conforme alterações dispostas no art. 1º da Lei nº 9.648 de 27 de maio de 1998.
- 18.4 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro que decidirá com base na legislação vigente;
- 18.5 - As decisões dos recursos somente serão consideradas definitivas depois de homologadas pela autoridade competente.

Rio de Janeiro, 19 de maio de 2021.

Francisco Luis Duarte - Pregoeiro

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 009/2021**

Processo nº TRF2-EOF-2019/00351

**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível), do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no Município do Rio de Janeiro.
- 1.2. Tais serviços técnicos serão enquadrados em Ordens de Serviço específicas cujas definições e peculiaridades serão apresentadas neste Anexo I - Termo de Referência.

**2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

- 2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento de 3º nível utilizando boas práticas do mercado e sustentação da infraestrutura, que possua capacitação técnica mínima para atender em plenitude às necessidades das atividades do CONTRATANTE, situado no Município do Rio de Janeiro, para a execução dos serviços demandados.
- 2.2. Os serviços executados no decorrer do contrato serão previamente definidos e o seu custo unitário de execução será estabelecido em Unidades de Serviço Técnico (UST).
- 2.3. Os serviços são classificados nos seguintes tipos:
  - 2.3.1. Serviços de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro do período preestabelecido.
  - 2.3.2. Serviços que não possuem periodicidade de execução estabelecida, compatíveis com a qualificação técnica exigida, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido. Por dependerem dos projetos corporativos, estes serviços poderão ser definidos e solicitados no decorrer da execução contratual.
- 2.4. As solicitações de execução de serviços serão controladas por Ordens de Serviços, doravante denominada como OS, emitidas e autorizadas conforme necessidade do CONTRATANTE, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA.
- 2.5. Os quantitativos de UST estimados em cada um dos itens poderão ser remanejados entre si em função dos redirecionamentos estratégicos ou do plano diretor do CONTRATANTE.
- 2.6. Os serviços providos pela CONTRATADA incluem o tratamento de:
  - 2.6.1. Incidentes: evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma redução da sua qualidade.
  - 2.6.2. Requisições: demanda prevista em catálogo de serviços, e que não significa interrupção ou degradação da qualidade do mesmo.
- 2.7. Os serviços providos pela CONTRATADA abrangem as atividades de instalação, configuração, monitoração, manutenção e resolução de incidentes e requisições, para os serviços na forma descrita nas Ordens de Serviço do Anexo I-3;
- 2.8. Para fins desse Termo de Referência, consideram-se como dias não úteis:
  - 2.8.1. Os fins de semana,
  - 2.8.2. Os feriados e os pontos facultativos adotados pelo comércio e nos quais, cumulativamente, não ocorra o funcionamento do Poder Judiciário Federal da 2ª Região. Assim sendo, seguem alguns exemplos para fins de interpretação:
    - 2.8.2.1. 3ª segunda-feira de outubro (Dia do Comerciante – Decreto Lei 12.790/2013): Apesar de ser feriado para o comércio, é dia útil para o Poder Judiciário Federal da 2ª Região. Assim sendo, será considerado dia útil para fins dessa contratação.
    - 2.8.2.2. Período de 20/12 à 06/01 (Recesso Forense – Lei 5010/1966): Apesar de ser feriado para o Poder Judiciário Federal da 2ª Região, nesse período existem vários dias úteis para o comércio. Tais dias úteis serão considerados dias úteis para fins dessa contratação.
    - 2.8.2.3. 25/12 (Natal): É feriado para o comércio e para o Poder Judiciário Federal da 2ª Região. Logo é feriado para fins dessa contratação.

**3. DISPOSIÇÕES GERAIS**

54

- 3.1.** São partes integrantes deste Anexo I - Termo de Referência:
- 3.1.1.** ANEXO I-1 – Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para a retirada do Anexo I-2;
  - 3.1.2.** ANEXO I-2 – Detalhamento do ambiente de TI;
  - 3.1.3.** ANEXO I-3 – Modelo das Ordens de Serviço;
  - 3.1.4.** ANEXO I-4 – Relatório de Atividades;
  - 3.1.5.** ANEXO I-5 – Qualificação da Equipe Técnica;
  - 3.1.6.** ANEXO I-6 – Termo de Ciência;
  - 3.1.7.** ANEXO I-7 – Termo de Responsabilidade
  - 3.1.8.** ANEXO I-8 – Termo de Recebimento Provisório;
  - 3.1.9.** ANEXO I-9 – Termo de Recebimento Definitivo;
- 3.2. Questionamento (QT):**
- 3.2.1.** Representa a descrição de atributos específicos que exercem influência sobre a Complexidade do Ambiente (CA).
  - 3.2.2.** No Anexo I-3, todas as Ordens de Serviço apresentam um campo específico denominado "Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)" cujas descrições apresentadas na coluna Questionamento servem para a definição dos parâmetros Fator Limite (FL), Limite (L) e Resposta (R).
  - 3.2.3.** O item Questionamento (QT) não está sujeito à modificação. Isso porque tal mudança pode gerar distorções no cálculo do Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA), comprometendo o modelo concebido.
- 3.3. Limite (L):**
- 3.3.1.** Representa o quantitativo limite que poderá ser atingido pelo ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE no período de 1(um) ano. Tais quantitativos são mencionados nas Ordens de Serviço do Anexo I.3. No Anexo I-3, todas as Ordens de Serviço apresentam as informações dos valores do parâmetro Limite (L) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
  - 3.3.2.** O item Limite (L) não está sujeito à modificação. Isso porque tal mudança pode gerar distorções no cálculo do Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA), comprometendo o modelo concebido.
- 3.4. Resposta (R):**
- 3.4.1.** As Respostas (R) poderão variar conforme o item de infraestrutura do CONTRATANTE.
  - 3.4.2.** As Respostas (R) poderão sobrepor o limite caso o ambiente computacional cresça.
  - 3.4.3.** Esses dados poderão ser revisados na renovação do contrato ou sempre que se fizer necessário desde que exista a anuência do CONTRATANTE e da CONTRATADA.
  - 3.4.4.** Os valores de Resposta (R) representam a dimensão atual do ambiente de infraestrutura. No Anexo I-3 todas as Ordens de Serviço apresentam as informações dos valores do parâmetro Resposta (R) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
- 3.5. Fator Limite (FL):**
- 3.5.1.** No Anexo I-3, todas as Ordens de Serviço apresentam as informações dos valores do parâmetro Fator Limite (FL) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
  - 3.5.2.** O Fator Limite (FL) representa o crescimento máximo ao ano do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE em intervalos de 25% conforme tabela a seguir:
    - 3.5.2.1.** FL=1 → Crescimento=0% ao ano;
    - 3.5.2.2.** FL=1,25 → Crescimento=25% ao ano;
    - 3.5.2.3.** FL=1,50 → Crescimento=50% ao ano;
    - 3.5.2.4.** FL=1,75 → Crescimento=75% ao ano;
    - 3.5.2.5.** FL=2 → Crescimento=100% ao ano;
  - 3.5.3.** Adotou-se o Fator Limite (FL) "1,25" levando-se em consideração as restrições orçamentárias decorrentes do advento da Emenda Constitucional 95/2016 e o histórico de crescimento anual do ambiente de TIC do CONTRATANTE.
    - 3.5.3.1.** O Fator Limite poderá ser revisto a qualquer tempo caso se modifique o cenário descrito no item 3.5.3.

**3.6. Fator Específico (FE):**

- 3.6.1. No Anexo I-3, todas as Ordens de Serviço apresentam as informações dos valores do parâmetro Fator Específico (FE) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
- 3.6.2. O Fator Específico (FE) é a combinação dos elementos Limite (L), Fator Limite (FL) e Resposta (R), para cada Questionamento (QT).
- 3.6.3. Os Fatores Específicos (FE) são calculados mediante a seguinte fórmula:

$$FE = \frac{\text{FatorLimite} * \text{Resposta}}{\text{Limite}} = \frac{FL * R}{L}$$

**3.7. Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA):**

- 3.7.1. O Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA) corresponde à média aritmética dos Fatores Específicos (FE) de cada Questionamento (QT) da OS. O cálculo do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA) é feito mediante a seguinte expressão matemática:

$$CA = \sum_{1}^{n} \frac{FE_n}{n}$$

onde:

FE → Fator Específico

n → número de Questionamentos (QT) para os quais foi calculado FE

**3.8. Tipo de Monitoração (t):**

- 3.8.1. O Tipo de Monitoração (t) é um dos parâmetros utilizados no cálculo do Custo Total (em UST) da Ordem de Serviço R001.

3.8.1.1. A classificação do Tipo de Monitoração (Remota/Presencial) e respectivos pesos são apresentados na tabela abaixo:

Tipo de Monitoração	
Tipo	Peso
Remota	2
Presencial	3

**3.8.2. Quantidade de UST (Q)**

3.8.2.1. Suporte Técnico ao Ambiente de Infraestrutura

3.8.2.1.1. A quantidade de UST (Q) das Ordens de Serviço são calculadas mediante as seguintes fórmulas:

3.8.2.1.1.1.  $Q=500*CA*t$  (OS R001)

3.8.2.1.1.2.  $Q=500*CA$  (demais OS)

3.8.2.1.2. O Suporte Técnico ao Ambiente de Infraestrutura deverá trabalhar proativamente para que o ambiente descrito no Anexo I-2 permaneça estável e seguro.

3.8.2.1.3. Além disso, este tipo de serviço deverá estar disponível para atendimento aos incidentes que forem escalonados para atendimento pelo Sistema ITSM.

3.8.2.2. Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura (OS R001).

**4. DO MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DISCRIMINADOS**

- 4.1. A LICITANTE deverá apresentar proposta de preços conforme modelo constante a seguir, contendo discriminação detalhada dos serviços ofertados contendo valor unitário e total, em moeda nacional brasileira, em algarismo e por extenso;

Item	Especificação	Quantidade Estimada Anual	Unid.	Preço Unit (R\$)	Preço Total (R\$)
1	<p>Descrição: <b>Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação (TIC)</b></p> <p>Descrição Complementar: Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível), do Tribunal Regional Federal - 2ª Região, no Município do Rio de Janeiro.</p> <p>Código SIASG: <b>27014</b></p>	28.080	UST	43,42	1.219.233,60
<b>Total</b>					1.219.233,60

**4.2. A proposta de preços deverá indicar de forma objetiva:**

**4.2.1.** A quantidade de recursos técnicos alocados pela LICITANTE para assegurar o atendimento a todos os cenários descritos no item 23 dos Pressupostos e Restrições da Ordem de Serviço R001:

- 4.2.1.1. Em dias úteis, no período das 6 às 22 horas e
- 4.2.1.2. O detalhamento indicando que esta alocação ocorre sem o compartilhamento dos recursos técnicos dessa OS R001, que realizam eventual atuação presencial, com as demais Ordens de Serviço.
- 4.2.1.3. Deve ser indicado para esta Ordem de Serviço se haverá alocação dos profissionais de forma exclusiva e profissionais de forma não exclusiva detalhando os quantitativos e observadas as regras de não compartilhamento de recursos, tempo de início de atendimento e capacidade de atendimento presencial simultâneo. Deverá ser apresentada junto com a proposta a Planilha contendo especificações detalhadas da composição do custo e formação do preço final de cada categoria profissional utilizada na prestação dos serviços.

**4.2.2.** A quantidade de recursos técnicos alocados pela LICITANTE para assegurar o atendimento a todos os cenários descritos no item 8 dos Pressupostos e Restrições da Ordem de Serviço R002:

- 4.2.2.1. Em dias úteis, no período das 13 às 21 horas e
- 4.2.2.2. O detalhamento indicando que esta alocação ocorre sem o compartilhamento dos recursos técnicos dessa OS R002, que realizam eventual atuação presencial, com as demais Ordens de Serviço.
- 4.2.2.3. Deve ser indicado para esta Ordem de Serviço se haverá alocação dos profissionais de forma exclusiva e profissionais de forma não exclusiva detalhando os quantitativos e observadas as regras de não compartilhamento de recursos, tempo de início de atendimento e capacidade de atendimento presencial simultâneo. Deverá ser apresentada junto com a proposta a Planilha contendo especificações detalhadas da composição do custo e formação do preço final de cada categoria profissional utilizada na prestação dos serviços.

**4.2.3.** A quantidade de recursos técnicos alocados pela LICITANTE para assegurar o atendimento a todos os cenários descritos no item 6 dos Pressupostos e Restrições da Ordem de Serviço R003:

- 4.2.3.1. Em dias úteis, no período das 13 às 21 horas e
- 4.2.3.2. O detalhamento indicando que esta alocação ocorre sem o compartilhamento dos recursos técnicos dessa OS R003, que realizam eventual atuação presencial, com as demais Ordens de Serviço.
- 4.2.3.3. Deve ser indicado para esta Ordem de Serviço se haverá alocação dos profissionais de forma exclusiva e profissionais de forma não exclusiva detalhando os quantitativos e observadas as regras de não compartilhamento de recursos, tempo de início de atendimento e capacidade de atendimento presencial simultâneo. Deverá ser apresentada junto com a proposta a Planilha contendo especificações detalhadas da composição do custo e

57

formação do preço final de cada categoria profissional utilizada na prestação dos serviços.

- 4.2.4.** A quantidade de recursos técnicos alocados pela LICITANTE para assegurar o atendimento a todos os cenários descritos no item 9 dos Pressupostos e Restrições da Ordem de Serviço R004:
- 4.2.4.1. Em dias úteis, no período das 11 às 19 horas e
  - 4.2.4.2. O detalhamento indicando que esta alocação ocorre sem o compartilhamento dos recursos técnicos dessa OS R003, que realizam eventual atuação presencial, com as demais Ordens de Serviço.
  - 4.2.4.3. Deve ser indicado para esta Ordem de Serviço se haverá alocação dos profissionais de forma exclusiva e profissionais de forma não exclusiva detalhando os quantitativos e observadas as regras de não compartilhamento de recursos, tempo de início de atendimento e capacidade de atendimento presencial simultâneo. Deverá ser apresentada junto com a proposta a Planilha contendo especificações detalhadas da composição do custo e formação do preço final de cada categoria profissional utilizada na prestação dos serviços.

## **5. DA JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 5.1.** O aumento da demanda de trabalho, inerente à necessidade do CONTRATANTE na busca incessante pelo melhor atendimento aos usuários internos e externos bem como a dificuldade em manter as equipes técnicas do CONTRATANTE adequadamente preparadas em um cenário com uma crescente diversidade de tecnologias e sistemas, impõem a realização de investimentos em tecnologias da área de informática e de capacitação das equipes envolvidas no suporte a tais tecnologias.
- 5.2.** Entretanto, dada a diversidade de plataformas tecnológicas, sistemas e soluções cada vez mais modernas, torna-se difícil manter o domínio dessas ferramentas e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados, devido à rápida evolução de muitas destas tecnologias;
- 5.3.** O crescimento e a diversidade da demanda trazem ainda, como conseqüência, a necessidade de contratação de empresas para sustentação de serviços, o que implica em dedicar um maior número de servidores do nosso quadro às tarefas de acompanhamento da execução destes projetos, inclusive para validação dos resultados pretendidos.
- 5.3.1.** Esta contratação visa possibilitar que a nossa equipe de servidores tenha condições de se dedicar mais à elaboração e ao acompanhamento de projetos de interesse do CONTRATANTE, em detrimento de atividades rotineiras, como a manutenção da disponibilidade dos serviços, a realização e o acompanhamento de procedimentos de backup e recuperação, entre outras;
- 5.4.** É de suma importância otimizar o uso dos recursos técnicos e humanos do quadro de servidores, buscando ampliar a disponibilidade e o envolvimento direto das equipes técnicas do CONTRATANTE nas questões de definições dos projetos, mantendo assim sob guarda dessa equipe os aspectos estratégicos de conhecimento das soluções adotadas, fato que sem a contratação de prestação adequada de serviços técnicos de sustentação não se mostra possível.

## **6. DOS RESULTADOS/BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS**

- 6.1.** Assegurar a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI, conferindo a necessária celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes/problemas;
- 6.2.** Concentrar as atribuições dos servidores em atividades estratégicas para a Justiça Federal e de Gestão dos macroprocessos de Tecnologia da Informação, conforme determinação da Resolução 211/2015/CNJ em seu Artigo 12º;
- 6.3.** Obter níveis de serviço adequados às necessidades do CONTRATANTE.

## **7. DO ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JF**

- 7.1.** Esta contratação está alinhada aos objetivos "Assegurar efetividade dos serviços de TI para a JF" e ao macro desafio "Melhoria da infraestrutura e governança de TIC" constantes no Plano Estratégico de TI da JF - PETI, conforme Resolução nº 313 de 2014 do CJF.

## **8. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO:**



- 8.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda nº TRF2-DOD-2019/0075 e os Estudos Preliminares (artefatos) constantes no Processo nº TRF2-EOF-2019/00351.

**9. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

- 9.1. O dimensionamento dos serviços previstos para a presente contratação foi baseado principalmente nos registros históricos da área de TI do CONTRATANTE que foram coletados em seus sistemas de gestão de serviços, instrumentos de planejamento, execução e entrevistas com as equipes de especialistas da Infraestrutura atualmente responsáveis pela execução das atividades, cada qual conforme a sua área de atuação.
- 9.2. A estipulação do quantitativo máximo anual de UST apresenta o total descrito no item 4.1.

**10. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS E ANÁLISE DE MERCADO DE TIC**

- 10.1. Buscou-se identificar os modelos conhecidos para contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, que se constitui objeto do presente termo e foram identificadas as seguintes alternativas:
- 10.1.1. Modelo de posto de trabalho:  
10.1.1.1. Neste modelo, os técnicos prestadores de serviços são inseridos no quadro e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades.
- 10.1.2. Modelo Homem-Hora:  
10.1.2.1. Neste modelo, a CONTRATADA aloca os especialistas conforme previsão de tarefas repassadas e executa os serviços demandados dentro da estimativa de tempo acordada com o CONTRATANTE.
- 10.1.3. Modelo demanda por escopo:  
10.1.3.1. Neste modelo, o CONTRATANTE define em contrato todas as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pelo CONTRATANTE, cabendo à pretendente estimar o custo de cada atividade.
- 10.1.4. Modelo baseado em disponibilidade e indicadores de qualidade, com a utilização da métrica UST:  
10.1.4.1. Baseado em disponibilidade e indicadores de qualidade, com a utilização da métrica UST e com dimensionamento de custo com base nas características do tamanho e complexidade do ambiente computacional do CONTRATANTE e nas informações dos serviços que deverão ser sustentados (Catálogo de Serviços).

**11. JUSTIFICATIVA DA ALTERNATIVA de STIC ESCOLHIDA**

- 11.1. Espera-se que o modelo baseado em UST permita a contratação de serviços padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, onde são executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica, e entregues nos padrões de qualidade assumidos com custo definido previamente e que esse modelo de contratação promova um orçamento mais próximo da realidade dos serviços com a qualidade desejada pelo CONTRATANTE, assim como para realização de serviços rotineiros e previsíveis;
- 11.2. Diante de todo o exposto, a adoção do pagamento tomando por base a disponibilidade do serviço medido, associada ao pagamento via uma unidade de serviço faz-se valer para este tipo de contratação de serviço. Tanto para a mensuração e pagamento de serviços da manutenção e sustentação como para os serviços de evolução e novas implementações, baseadas em projetos, busca como principal retorno a melhoria contínua dos serviços prestados.
- 11.3. O modelo além de atender às recomendações legais estabelece padrões e medidas de fácil mensuração com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação, facilitação da gestão e da fiscalização contratual e a ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.
- 11.4. Assim sendo, os serviços de sustentação à infraestrutura de TI e apoio aos processos de governança de TI serão remunerados por disponibilidade do serviço em Unidades de Serviço Técnico – UST.
- 11.5. A UST é uma unidade de mensuração para a execução de um serviço, resultando, obrigatoriamente, na geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função do

tamanho da infraestrutura, de sua complexidade, impacto, disponibilidade, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

## 12. DA NATUREZA DO OBJETO

- 12.1. Verifica-se que a necessidade da prestação de serviço consubstanciada neste Termo de Referência se renova a cada ano, o que remete para o entendimento de caracterização de prestação continuada de serviços.

## 13. PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

- 13.1. No contexto desta contratação e de acordo com os requisitos levantados, verifica-se que o objeto não poderá ser dividido em itens, e que sua divisão traria prejuízos para o objetivo final almejado. Portanto, o objeto desta licitação constitui-se em um único item, indivisível e que será adjudicado a uma única empresa.

## 14. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

- 14.1. Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, sugere-se como melhor opção a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".

## 15. DO IMPACTO AMBIENTAL DECORRENTE DA CONTRATAÇÃO

- 15.1. Por tratar-se da contratação de serviço de suporte a infraestrutura de informática a presente contratação não provocará impacto ambiental.

## 16. DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

- 16.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisem ser observados para o cumprimento do objeto, além dos já estabelecidos nos demais itens deste documento.

## 17. REQUISITOS INTERNOS E EXTERNOS

### 17.1. Requisitos Gerais

- 17.1.1. Trata-se da contratação de serviços padronizados pela área técnica do CONTRATANTE, denominados de serviços de suporte à infraestrutura, os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade estipulados e ao custo previamente definido.
- 17.1.2. Os serviços serão demandados e executados mediante abertura de Ordem de Serviço e detalhados no item 18 deste Termo de Referência (Das especificações mínimas e da forma de execução).
- 17.1.3. Os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE deverão ser registrados no sistema ITSM.
- 17.1.4. Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE, assim como os padrões de qualidade, os níveis mínimos de serviço e as qualificações exigidas para execução das Ordens de Serviço serão entendidos como de conhecimento da CONTRATADA, previamente ao início da execução de cada OS, a quem compete cumprir as atividades solicitadas dentro dos padrões esperados.
- 17.1.5. Os Serviços de Suporte à Infraestrutura, executados no escopo da contratação por meio de OS, poderão estar relacionados a:
- 17.1.5.1. Atendimento a requisições;
  - 17.1.5.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;
  - 17.1.5.3. Procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e solicitações e que devem ser executados de forma proativa pela CONTRATADA, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;
  - 17.1.5.4. Resolução de problemas;
  - 17.1.5.5. Transferência de conhecimento;
  - 17.1.5.6. Serviços especializados e estudos.

- 17.1.6.** O CONTRATANTE poderá, sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução dos serviços atribuídos à CONTRATADA, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à CONTRATADA por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.
- 17.1.7.** As OS, assim como seus valores unitários em UST e seus respectivos prazos de atendimento e níveis de serviço são considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da apresentação da proposta durante a licitação.
- 17.1.8.** A CONTRATADA deverá realizar todos os serviços com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL – Information Technology Infrastructure Library (conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação), COBIT - Control Objectives for Information and related Technology, ISO/IEC 20.000 (gerenciamento de serviços de TI), ISO/IEC 27.000 (gestão de Segurança da Informação), PMBOK - Project Management Body of Knowledge (gestão de projetos);

**17.2. Requisitos de Infraestrutura Física**

- 17.2.1.** O CONTRATANTE irá disponibilizar, para execução dos serviços de sustentação da infraestrutura, uma sala com estrutura tecnológica para a CONTRATADA, sob o comando do preposto, que definirá as funcionalidades e atividades dos seus recursos técnicos, sem influência do CONTRATANTE, desde que cumpridas todas as normas técnicas, regras de segurança e boa conduta exigida pelo CONTRATANTE, que deverá ser repassada para a CONTRATADA no momento da contratação.
- 17.2.2.** Para as atividades presenciais realizadas nos endereços descritos nos itens 18.2.2 e 18.2.3, o CONTRATANTE irá suprir os materiais necessários como mesas, cadeiras, computadores e impressoras, crachás de acesso, senhas de trabalho e outros que permitirem a execução dos serviços com dinamismo e eficiência.
- 17.2.3.** A monitoração prevista na OSR001 poderá ser realizada pela LICITANTE de forma remota (no Centro de Operações de Rede (NOC) da CONTRATADA) ou presencial (nas instalações da CONTRATANTE).
- 17.2.3.1. Caso a monitoração seja realizada de forma remota a LICITANTE deverá indicar de forma objetiva na sua proposta comercial a distribuição da equipe e quantos atendentes ficarão responsáveis por tal atendimento.
- 17.2.3.2. Caso a monitoração seja realizada de forma presencial a LICITANTE deverá indicar de forma objetiva o número de profissionais alocados observando-se as regras de não compartilhamento de recursos técnicos previstas em cada Ordem de Serviço.
- 17.2.4.** O CONTRATANTE atualmente implantou recentemente uma ferramenta ITSM para a abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento da TI.
- 17.2.5.** Em alinhamento com as diretrizes apresentadas da Resolução CNJ 182/2013 e do Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação – JF, o CONTRATANTE adotou há cerca de um ano a ferramenta GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) em seu ambiente de produção. A Ordem de Serviço R004 abrangerá o suporte à gerência da ferramenta ITSM GLPI para os processos ITIL abaixo denominados:
- 17.2.5.1. Gerenciamento de incidentes,  
17.2.5.2. Gerenciamento de requisições,  
17.2.5.3. Gerenciamento do conhecimento,  
17.2.5.4. Gerenciamento do catálogo de serviço,  
17.2.5.5. Gerenciamento de níveis de serviço,  
17.2.5.6. Gerenciamento de portfólio.  
17.2.5.7. Gerenciamentos de mudança,  
17.2.5.8. Gerenciamento de problema,  
17.2.5.9. Gerenciamento de ativo e configuração.

- 17.2.6.** A CONTRATADA se obriga a transferir para o CONTRATANTE ao final do Contrato ou, em caso de rescisão, toda documentação de processos procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 17.2.7.** Trata-se da contratação de serviços padronizados pela área técnica do CONTRATANTE, denominados de serviços de suporte à infraestrutura, os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente definido.

**17.3. Requisitos de Segurança**

- 17.3.1.** A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de segurança:
- 17.3.1.1. Seguir a Política de Segurança da Informação definida pelo CONTRATANTE;
  - 17.3.1.2. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato:
    - 17.3.1.2.1. As informações relativas às políticas de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e software decorrente;
    - 17.3.1.2.2. As informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos e ferramentas e equipamentos;
  - 17.3.1.3. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subcontratadas e afins, sem a anuência expressa e por escrito do CONTRATANTE;
  - 17.3.1.4. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
  - 17.3.1.5. Cumprir as exigências de segurança contidas neste Termo de Referência;
  - 17.3.1.6. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de autenticação individualizada para cada um de seus profissionais que atuarem na prestação de serviços no ambiente do CONTRATANTE a fim de assegurar o rastreamento e identificação dos responsáveis pelos procedimentos técnicos pertinentes a cada respectiva atividade técnica.
    - 17.3.1.6.1. O CONTRATANTE poderá exigir que a CONTRATADA disponibilize certificado digital ICP Brasil do tipo A3, denominado e-CPF, para autenticação dos profissionais no ambiente de TIC do CONTRATANTE.
  - 17.3.1.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente cancelados todos os seus acessos aos sistemas.

**17.4. Requisitos Socioambientais**

- 17.4.1.** A CONTRATADA, no que couber, deverá atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Resolução CNJ 201/2015.
- 17.4.2.** Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 17.4.3.** A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 17.4.4.** A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

**18. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E DA FORMA DE EXECUÇÃO**

**18.1. Considerações iniciais:**

- 18.1.1.** Não será admitida a subcontratação do todo ou de parte do objeto licitatório.
- 18.1.2.** A CONTRATADA deverá ter profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas, feitas por meio de OS, relacionadas aos serviços especificados.
- 18.1.3.** A CONTRATADA é livre para realizar a alocação de profissionais podendo a mesma ser de forma não exclusiva, nos casos que comprovadamente a atividade realizada assim permitir, para a

prestação de serviços para o CONTRATANTE, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos deste Termo de Referência, pelo Nível Mínimo de Serviço.

- 18.1.3.1. Nos casos em que a alocação de profissionais for de forma não exclusiva a LICITANTE deverá detalhar em sua proposta comercial como será feita a distribuição de recursos técnicos considerando os níveis de serviço exigidos em especial as questões relacionadas ao prazo para início de atendimento, as vedações existentes ao compartilhamento de recursos e a possibilidade de ocorrência de demandas simultâneas que requeiram atuação presencial simultânea.
- 18.1.4. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todos os serviços solicitados de acordo com as exigências de qualidade e requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.
- 18.1.5. Os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços devem ter, no mínimo, a capacitação descrita no Anexo I-5 (Qualificação da Equipe Técnica), sendo gerenciados exclusivamente pela CONTRATADA, mediante o preposto.
- 18.1.6. Os serviços prestados pela CONTRATADA poderão ser das seguintes naturezas:
- 18.1.6.1. Receber, classificar e registrar incidentes ou requisitos dos usuários de TI do CONTRATANTE;
  - 18.1.6.2. Identificar, conceber, implementar e administrar soluções de infraestrutura de TI compatíveis com as necessidades atuais e futuras do CONTRATANTE;
  - 18.1.6.3. Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos servidores e demais dispositivos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de tecnologia da informação;
  - 18.1.6.4. Efetuar, em parceria com o CONTRATANTE, a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;
  - 18.1.6.5. Manter e garantir o funcionamento adequado de ambientes providos pela equipe de infraestrutura do CONTRATANTE para o desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso em produção de serviços e soluções de TI;
  - 18.1.6.6. Monitorar serviços e recursos de infraestrutura com execução de procedimentos associados aos mesmos em casos de alarme.
  - 18.1.6.7. Implantar e atualizar serviços e soluções de TI no ambiente de produção;
  - 18.1.6.8. Administrar serviços e soluções de TI e assegurar o seu funcionamento, de acordo com os requisitos de qualidade, segurança da informação e desempenho;
  - 18.1.6.9. Analisar, periodicamente, o histórico de incidentes e problemas dos serviços e soluções de TI e adotar ações para prevenir eventual recorrência desses eventos;
  - 18.1.6.10. Proceder aos serviços de manutenção de atualização de versões de softwares e de componentes dos serviços e soluções de TI, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede do CONTRATANTE e dos respectivos serviços;
  - 18.1.6.11. Avaliar e documentar, quando demandada, novos procedimentos operacionais ou de serviços, e eventuais impactos de mudanças nos serviços e soluções de TI do CONTRATANTE;
  - 18.1.6.12. Dar suporte remoto, a partir da sede do CONTRATANTE, para instalação e recuperação de serviços, equipamentos servidores e equipamentos de comunicação;
  - 18.1.6.13. Apoiar o CONTRATANTE na definição e configuração de rotinas de produção e parâmetros de monitoramento dos serviços e soluções de tecnologia da informação;
  - 18.1.6.14. Assegurar a execução e verificar os resultados de rotinas automatizadas ou manuais de produção dos serviços e soluções de tecnologia da informação do CONTRATANTE;

- 18.1.6.15. Administrar as soluções de monitoramento de serviços e soluções;
- 18.1.6.16. Monitorar, sistematicamente, os parâmetros estabelecidos para os serviços e soluções de TI do CONTRATANTE, de modo a identificar e registrar a ocorrência de incidentes e comunicá-las, tempestivamente, ao CONTRATANTE, visando ao pronto restabelecimento do serviço à normalidade, bem como atuar para restabelecer o funcionamento dos serviços que estiverem sob sua responsabilidade;
- 18.1.6.17. Diagnosticar e resolver incidentes cujos sintomas e ações sejam previamente documentados e endereçar ações corretivas pertinentes ao CONTRATANTE;
- 18.1.6.18. Gerenciar o ambiente físico e os equipamentos centrais da rede do CONTRATANTE, em especial no que se refere à alocação de recursos para execução de serviços e soluções de tecnologia da informação;
- 18.1.6.19. Interagir com as equipes de suporte dos fabricantes das soluções em uso pelo CONTRATANTE, conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.
- 18.1.6.20. Administrar os acessos de usuários a recursos da rede corporativa e seus recursos de controle;
- 18.1.6.21. Emitir relatórios periódicos sob demanda.

## **18.2. Locais e horários de execução dos serviços**

- 18.2.1. A execução dos serviços ocorrerá dentro dos dias e horários previstos nas OS.
- 18.2.2. Os serviços de sustentação de ambiente de infraestrutura, por padrão, serão realizados no Município do Rio de Janeiro, na Rua Acre nº 80 – Praça Mauá.
- 18.2.3. Excepcionalmente, a CONTRATADA deverá realizar os serviços de sustentação de ambiente de infraestrutura nos seguintes endereços:
  - 18.2.3.1. Rua Visconde de Inhaúma, 68 – Praça Mauá – Rio de Janeiro
  - 18.2.3.2. Rua Dom Gerardo, 46 – Praça Mauá – Rio de Janeiro
  - 18.2.3.3. Avenida Rio Branco, 241, Centro – Rio de Janeiro
  - 18.2.3.4. Avenida Rio Branco, 243, Centro – Rio de Janeiro
  - 18.2.3.5. Avenida Venezuela, 134, Praça Mauá – Rio de Janeiro
  - 18.2.3.6. Avenida Almirante Barroso, 78 – Centro - Rio de Janeiro
- 18.2.4. A Monitoração será realizada conforme especificado na Ordem de Serviço R001.

## **18.3. Ordens de Serviço (OS)**

- 18.3.1. A Ordem de Serviço é uma determinação formal à CONTRATADA para a realização de um serviço no escopo da presente contratação. Estabelece, no mínimo:
  - 18.3.1.1. Os Resultados esperados,
  - 18.3.1.2. Os Níveis Mínimo de Serviço que serão exigidos,
  - 18.3.1.3. Os pressupostos e restrições,
  - 18.3.1.4. A quantidade de UST que será faturada em contrapartida da conclusão plena e a contento da atividade nela determinada,
  - 18.3.1.5. Os fatores de abatimento e de ajustes.
- 18.3.2. As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos estipulados pelo CONTRATANTE no Anexo I-3, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da readequação de processos internos do CONTRATANTE.
- 18.3.3. Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as Ordens de Serviço existentes sejam modificadas, por iniciativa do CONTRATANTE ou por proposição da CONTRATADA com autorização do CONTRATANTE, desde que não ultrapassem o valor total anual do contrato e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:
  - 18.3.3.1. As novas Ordens de Serviço sejam previamente definidas e estimadas em seus valores unitários;
  - 18.3.3.2. A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das OS;
  - 18.3.3.3. A criação dessa nova Ordem de Serviço seja motivada por mudanças tecnológicas, ou por execução de projetos que necessitem de

acompanhamento rotineiro ou na plataforma de serviços providos pela infraestrutura do CONTRATANTE.

- 18.3.4.** A CONTRATADA deverá atender solicitações de janelas de disponibilidade de seus profissionais para a realização de manutenções em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI do CONTRATANTE, na forma prevista nas Ordens de Serviço.
- 18.3.5.** A quantidade de UST a ser faturada será o somatório das UST de todos os serviços estabelecidos das Ordens de Serviço descritas no item 2.3.
- 18.3.5.1. O cálculo do quantitativo de UST de cada Ordem de Serviço levará em consideração apenas o número inteiro, desconsiderando as casas decimais.
- 18.3.6.** A Ordem de Serviço será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor para isso designado; exceto se autorizado o encerramento parcial pelo Gestor ou Fiscal do Contrato.
- 18.3.7.** Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do demandante do serviço ou do Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor por esses designados, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a Ordem de Serviço será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 18.3.8.** Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do próprio CONTRATANTE ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo ao CONTRATANTE avaliar a admissibilidade das justificativas.
- 18.3.9.** Quando houver alguma mudança no ambiente computacional que irá atingir diretamente os valores que compõem o cálculo da Ordem de Serviço, as referidas Ordens de Serviço deverão ser revisadas.

#### **18.4. Requisito de Capacidade**

- 18.4.1.** A LICITANTE deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das OS.
- 18.4.1.1. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a LICITANTE prestado ou estar prestando, por um período ininterrupto de 1 (um) ano, os seguintes serviços:
- 18.4.1.1.1. Suporte tecnológico a redes e ambiente computacional de infraestrutura, monitoração e operação do ambiente de infraestrutura, com pagamento mediante UST (Unidade de Serviço Técnico), USIT (Unidade de Serviços de Infraestrutura), UMS (Unidade de Mensuração de Serviços) ou homem-hora, em datacenter com infraestrutura mínima de 40 servidores físicos, 300 servidores virtuais, 8 switches de rede e 3 storages com volumetria total mínima de 750TB
- 18.4.1.1.2. Serviços de administração de banco de dados;
- 18.4.1.2. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, 1(um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior;
- 18.4.1.3. Será aceito o somatório de atestados relativos a contratos concomitantes para comprovar a qualificação técnico-operacional.
- 18.4.1.4. Caso o órgão público ou empresa privada emissor do atestado emita um documento padrão em formato que não evidencie as informações exigidas nos subitens do item 18.4.1.1, será admitida a juntada de documentos adicionais como, por exemplo, o contrato ou outros documentos idôneos, para fins de complementação e atendimento de tais exigências.
- 18.4.1.5. O CONTRATANTE poderá realizar as diligências necessárias, solicitando documentos ou realizando visitas, na sede ou na filial do LICITANTE, em

entidade pública ou privada, com o objetivo de comprovar a veracidade das informações apresentadas pelo LICITANTE.

**18.5. Do período de estabilização contratual**

- 18.5.1.** A CONTRATADA terá o prazo máximo de até **15 (quinze) dias corridos** a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura Contrato, para cumprir com todas as atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos, e materiais conforme estabelecido nesta contratação.
- 18.5.1.1. A partir de **16º (décimo sexto) dia corrido**, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, inicia-se o período no qual o CONTRATANTE estará habilitado para a abertura de OS.
- 18.5.2.** A CONTRATADA deverá estar apta para iniciar a execução dos serviços objeto deste contrato em, no máximo, **20 (vinte) dias corridos** a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, mediante a disponibilização de profissionais para a execução dos serviços nos termos que se seguem.
- 18.5.3.** Os primeiros **30 (trinta) dias após o início da execução dos serviços** serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:
- 18.5.3.1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/ níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento); e
- 18.5.3.2. A partir do 2º (segundo) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/ níveis de qualidade exigidos.

**18.6. Do encerramento dos serviços e transição contratual**

- 18.6.1.** A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.
- 18.6.2.** A transição contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 90 (noventa) dias antes da finalização do Contrato.
- 18.6.3.** O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial de cada CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.
- 18.6.4.** Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.
- 18.6.5.** Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para o CONTRATANTE.
- 18.6.6.** Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data início da transição.
- 18.6.7.** O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 18.6.7.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
- 18.6.7.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;
- 18.6.7.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;
- 18.6.7.4. O plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

66



- 18.6.8.** É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço;
- 18.6.9.** Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição;
- 18.6.9.1. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a atual CONTRATADA e a futura CONTRATADA), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição;
- 18.6.10.** A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

## 19. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE ENTREGA

- 19.1.** Conforme condições do Edital e demais exigências de cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços apresentadas neste Termo de Referência.

## 20. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 20.1.** A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução da contratação:

Etapa	Descrição	Prazo
01	Assinatura do Contrato	D
02	Contato para planejamento do início dos trabalhos.	D+5
03	Reunião de alinhamento de expectativas.	D+10
04	Cumprimento das atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos e materiais, conforme item 18.4.1 deste Termo de Referência.	D+15
05	Início do período hábil para a abertura de OS, conforme item 18.4.1.1.	D+16
06	Disponibilizar os profissionais para a execução do objeto, conforme item 18.4.2 deste Termo de Referência.	D+20

## 21. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 21.1.** São obrigações do CONTRATANTE:

- 21.1.1.** Nomear Gestor, Fiscal(is) Técnico(s), Fiscal(is) Administrativo(s) e Fiscal(is) Requisitante(s) do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 21.1.2.** Encaminhar formalmente as demandas, por meio de OS, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 21.1.3.** Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta.
- 21.1.4.** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais, quando cabíveis.
- 21.1.5.** Liquidar a despesa e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- 21.1.6.** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do serviço.
- 21.1.7.** Prever que 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, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam ao CONTRATANTE, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 21.1.8.** Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto do Termo de Referência.
- 21.1.9.** Prestar informações e esclarecimentos, quando solicitados pela CONTRATADA.
- 21.1.10.** Analisar os relatórios de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas Ordem de Serviço foram atendidos, assim como se os índices foram alcançados, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso.
- 21.1.11.** Notificar a CONTRATADA sobre eventuais irregularidades no cumprimento das obrigações contratuais.
- 21.1.12.** Disponibilizar para a prestação do serviço um ambiente com mobiliário e com instalações estáveis de lógica e de elétrica;

67

- 21.1.13. Fornecer o catálogo de serviços com os seus indicadores, para inclusão na ferramenta ITSM e ciência pela CONTRATADA dos serviços de TI do CONTRATANTE.
- 21.1.14. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 21.1.15. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, devendo recusar qualquer entrega ou serviço, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada Ordem de Serviço.
- 21.1.16. Analisar e verificar se os Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- 21.1.17. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, nos termos deste Edital e de acordo com as especificações do objeto, constantes no Termo de Referência.
- 21.1.18. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à CONTRATADA, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.

## 22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 22.1. Indicar formalmente preposto, e seu substituto, aptos a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
  - 22.1.1. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação.
  - 22.1.2. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.
  - 22.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário de 10h às 19h, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
- 22.2. São obrigações da CONTRATADA:
  - 22.2.1. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
  - 22.2.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.
  - 22.2.3. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
  - 22.2.4. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para execução dos serviços, descrita no Anexo I-5 (Qualificação da Equipe Técnica) do Termo de Referência.
  - 22.2.5. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos serviços durante a execução do contrato.
  - 22.2.6. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, ao CONTRATANTE.
  - 22.2.7. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o andamento dos serviços.
  - 22.2.8. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
  - 22.2.9. Atender os prazos estabelecidos em contrato para execução e realização dos serviços.
  - 22.2.10. Cumprir todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
  - 22.2.11. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas e encargos sociais.
  - 22.2.12. Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados neste documento.
  - 22.2.13. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.
  - 22.2.14. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE.

68

- 22.2.15.** Manter atualizada a base de conhecimento do CONTRATANTE com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.
- 22.2.16.** Efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento, sempre que solicitada pelo CONTRATANTE.
- 22.2.17.** Realizar manutenções evolutivas e proativas.
- 22.2.18.** Fiscalizar regularmente os seus técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 22.2.19.** Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de ajustes e, quando for o caso, de aplicação de sanções previstas nas Ordens de Serviço.
- 22.2.20.** Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução e processos e procedimentos de trabalho.
- 22.2.21.** Gerenciar a execução dos serviços de suporte local e orientar a atuação dos operadores de monitoramento em situações críticas de trabalho.
- 22.2.22.** Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, na elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.
- 22.2.23.** Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 22.2.24.** Apresentar relatório mensal dos serviços prestados.
- 22.2.25.** Executar todos os serviços sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização do CONTRATANTE.
- 22.2.26.** Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços.
- 22.2.27.** 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.
- 22.2.28.** Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões de acesso, pen drives e outros, de propriedade do CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.
- 22.2.29.** Promover a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE quando assim for demandada.
- 22.2.30.** Realizar encaminhamento de solicitações que não puderem ser solucionadas pela sua equipe técnica por estarem fora do escopo da OS, para grupos e unidades do CONTRATANTE responsáveis pela solução.
- 22.2.31.** Apresentar os empregados identificados por meio de crachá.
- 22.2.32.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE.
- 22.2.33.** Para as atividades realizadas fora das instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prover as ferramentas necessárias para a execução dos serviços pelos seus empregados, tais como: computadores, headphones, impressoras e insumos.
- 22.2.34.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, fiscais, civil, penal, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência. Cujas inadimplências não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE (artigo 71 da Lei 8.666 de 1993 e normas correlatas);
- 22.2.34.1.** A inadimplência da CONTRATADA não transfere ao CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.
- 22.2.35.** Observar as condições de recebimento do objeto descritas no Edital.

**23. DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS PELOS PRINCIPAIS ATORES DO ÓRGÃO E DA EMPRESA ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO**

**23.1.1. Preposto**

23.1.1.1. O preposto é o representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

23.1.1.2. O representante legal da CONTRATADA deverá apresentar o preposto na reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato.

**23.1.2. Gestor do Contrato**

23.1.2.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

23.1.2.2. É responsável pelo encaminhamento de indicação de glosas e sanções, autorização ao preposto da CONTRATADA para a emissão de nota(s) fiscal(is) a ser(em) encaminhada(s) ao CONTRATANTE; encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

**23.1.3. Fiscal Requisitante**

23.1.3.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

23.1.3.2. É responsável pela confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, junto ao Gestor do contrato, para fins de encaminhamento para pagamento e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

**23.1.4. Fiscal Técnico**

23.1.4.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

23.1.4.2. É responsável pela confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada OS, encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

**23.1.5. Fiscal Administrativo**

23.1.5.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

23.1.5.2. É responsável pela verificação de aderência aos termos contratuais e verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

**24. DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

24.1. Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio das Ordens de Serviço e serão executados pela CONTRATADA em concordância com os padrões e processos definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos internos do CONTRATANTE.

**25. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA**

25.1. Sempre que se exigir, a comunicação entre o representante do CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico, reuniões mediante elaboração de Ata, entrega pessoal de documentos mediante aposição de recibo, ou outros que possam ficar registrados.

## **26. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

- 26.1.** O CONTRATANTE nomeará os responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, os quais exercerão como representantes do CONTRATANTE, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- 26.2.** Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:
- 26.2.1.** Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas e se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;
- 26.2.2.** Ordenar à CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;
- 26.2.3.** Acompanhar e aprovar os serviços executados;
- 26.3.** A ação da fiscalização não exonerará a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais e legais;
- 26.4.** A CONTRATADA se submeterá a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, quanto à execução dos serviços prestando todos os esclarecimentos solicitados;
- 26.5.** As irregularidades detectadas pela fiscalização do CONTRATANTE serão comunicadas por escrito à CONTRATADA, para sua pronta correção ou adequação.
- 26.6.** A manutenção das condições de habilitação e qualificação acima referidas será verificada quando da realização de cada pagamento da fiscalização e acompanhamento da execução contratual.

## **27. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

- 27.1.** Todos os resultados de análises e proposições de ações corretivas deverão ser registradas na área específica de Gestão de Conhecimento da ferramenta ITSM.

## **28. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DOS PRODUTOS GERADOS POR OCASIÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 28.1.** A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito autoral e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

## **29. DA QUALIFICAÇÃO OU FORMAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 29.1.** A qualificação técnica exigida dos profissionais envolvidos na execução do contrato está descrita no ANEXO I.5.

## **30. PRAZO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA DE BENS E/OU SERVIÇOS**

- 30.1.** Os serviços realizados pela CONTRATADA serão cobertos por garantia de 90 (noventa) dias após a data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
- 30.1.1.** Durante o período de garantia, os defeitos que porventura sejam identificados farão parte de uma Ordem de Serviço de Garantia e não gerarão ônus para o CONTRATANTE.

## **31. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

- 31.1.** A CONTRATADA deverá atender aos requisitos previstos no item 17.3 deste Termo de Referência.

## ANEXO I-1

### TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA A RETIRADA DO ANEXO I-2

#### Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para empresas que pretendem concorrer na licitação do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028)

**Objetivo:**

Este Termo de Responsabilidade aplica-se às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028). Estipula que essas empresas comprometem-se a não divulgar as informações confidenciais e dados expostos no Anexo I-2 e, caso não se saírem vencedoras no processo licitatório, assumam o compromisso de destruir o mencionado anexo, tão logo finalize o processo de contratação.

Este compromisso se fará mediante a assinatura do representante autorizado da empresa, anexando às assinaturas a procuração e cópia da identificação do pretendente.

Pelo presente Termo de Responsabilidade, eu \_\_\_\_\_, (dados civis), CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, (Órgão emissor), representante da \_\_\_\_\_ empresa, CNPJ nº \_\_\_\_\_,

declaro ter recebido o Anexo I-2 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028), contendo as informações complementares que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio do presente Termo de Responsabilidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados contidos no Anexo I-2 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028), comprometendo-se a destruí-las caso não seja a vencedora do certame.

É parte integrante deste Termo de Responsabilidade os seguintes anexos: a procuração, a cópia da identificação do responsável técnico e do representante legal da empresa pretendente e o Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ.

Sob as penas da lei, comprometo-me a não divulgar ou distribuir o material recebido.

Rio de Janeiro, / /2021.


CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO / REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PRETENDENTE

## ANEXO I-2

### DETALHAMENTO DO AMBIENTE DE TI

Por questões de Segurança da Informação, este Anexo I-2 somente será disponibilizado pelo CONTRATANTE às empresas pretendentes mediante a entrega/envio pelas mesmas do Anexo I-1 (Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para a retirada do Anexo I-2), instruído com os documentos exigidos.

### ANEXO I-3 – MODELO DE ORDENS DE SERVIÇO

<b>1. OS - RESOLUÇÃO DE CHAMADOS DE INFRAESTRUTURA, OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA, MONITORAÇÃO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA E ADMINISTRAÇÃO DA PLATAFORMA DE MONITORAMENTO</b>	
 <p><b>JUSTIÇA FEDERAL TRF2</b></p> <p>Contrato:                  Contratada:</p>	<p>OS Nº R001</p> <p>Data de Início:                  Data de Fim:</p>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	
<b>Serviço</b>	Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento
<b>Objetivo</b>	Resolução dos chamados de terceiro nível (infraestrutura) associados ao catálogo de serviços do CONTRATANTE; Execução de verificações e procedimentos preestabelecidos. Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos, executando as ações preestabelecidas para tal atividade. Administrar a plataforma de monitoramento
<b>Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)</b>	1,08
<b>Métrica</b>	Quantidade= 500 x CA x t
<b>Cálculo</b>	Quantidade= 500 x 1,08 x 2
<b>Custo Total (UST)</b>	1080

Id	Atividades
1.	Recepcionar chamados associados ao Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, transferidos pelo atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do Sistema de Gestão de Serviços de TI.
2.	Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.
3.	Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.
4.	Executar verificações do ambiente de TI.
5.	Executar procedimentos pré-definidos.
6.	Envios de comunicação de indisponibilidade.
7.	Atualizar BDGC sempre que necessário.
8.	Abrir chamados e acompanhar fornecedores e prestadores de serviço de TI sempre que necessário.
9.	Preenchimento de documento de atividades executadas
10.	Preenchimento de documento de passagem de serviço com informações de tarefas pendentes
11.	Envios de comunicação de indisponibilidade e emissão de relatório consolidado de monitoramento.
12.	Monitoramento e acompanhamento ininterrupto de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, links de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam as tarefas de TIC durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.
13.	Realizar monitorações lógicas e ininterruptas de Servidores, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade.
14.	Criação, registro, acompanhamento, atualização e encerramento de incidentes durante um período de 24 horas.
15.	Monitoramento ininterrupto das condições ambientais do Datacenter, incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica; durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.
16.	Comunicação com usuários, profissionais do CONTRATANTE para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas; durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.
17.	Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento; durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano. Executar, em caso de alarme, procedimento associado a cada item monitorado, conforme definido pela CONTRATANTE.
18.	Elaboração, revisão, reavaliação ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de monitoração, de suporte e de respostas para alertas e incidentes.



19.	Completa operacionalização compreendendo planejamento, instalação, configuração e atualização, na plataforma de monitoramento do CONTRATANTE, de outros sistemas de monitoramento, plug-ins e complementos que venham a ser contratados de terceiros e por estes últimos instalados e suportados, de forma a compatibilizar e integrar o software de terceiros às ferramentas já existentes de monitoração do CONTRATANTE, naquilo em que for integrável segundo as informações prestadas pelos fabricantes ou fornecedores dos softwares adicionais até um limite mensal de 10 de quaisquer dessas unidades/itens.
20.	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, na plataforma de monitoramento, de unidades de hosts, host groups, aplicações, serviços e demais elementos relacionados.
21.	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção na plataforma de monitoramento, de templates, itens de monitoramento, gatilhos e demais elementos relacionados.
22.	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção na plataforma de monitoramento, de eventos, condições, ações e demais elementos relacionados.
23.	Administração de inventário, compreendendo as tarefas necessárias para a realização de inventários de elementos de monitoração e conferência contra os seus registros na plataforma de monitoramento.
24.	Administração compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso à plataforma de monitoramento até um limite mensal de 10 elementos/usuários.
25.	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, de gráficos e demais elementos relacionados a exibição de informações na plataforma de monitoramento.
26.	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e plataforma de monitoramento até um limite mensal de 20 relatórios.
27.	Inspeção física e procedimentos de obliteração de dados em equipamentos.
28.	Realizar a transferência de conhecimento para os gestores de negócio e equipes de TI do CONTRATANTE mediante reuniões presenciais periódicas nas instalações do CONTRATANTE nos locais de atendimento situados no Município do Rio de Janeiro descritos neste Termo de Referência.
29.	Realizar a coleta de informação para fins de atualização do Catálogo de Serviços e de scripts mediante reuniões presenciais periódicas com os gestores de negócio e equipes de TI do CONTRATANTE nos locais de atendimento situados no Município do Rio de Janeiro descritos neste Termo de Referência.
30.	Administração do acesso de usuários e grupos de usuários a recursos de compartilhamento de dados, realizando as ações relacionadas nos controladores de domínio, revisando e criando documentação e relatórios relacionados ao tema
31.	Administração de espaço em disco e cotas de usuários, grupos e pastas, revisando e criando documentação e relatórios e demais ações relacionados ao tema.
32.	Administração de espaço em disco e cotas de usuários, grupos e pastas, revisando e criando documentação e relatórios e demais ações relacionados ao tema.
33.	Administração de espaço em disco e cotas de usuários, grupos e pastas, revisando e criando documentação e relatórios e demais ações relacionados ao tema.
34.	Administração de filtros de conteúdo de arquivos em compartilhamentos de rede, revisando e criando documentação e relatórios e demais ações relacionados ao tema.
35.	Verificação, planejamento, avaliação e execução de atualizações de firmware de equipamentos servidores e seus componentes

Id	Pressupostos e Restrições
1.	Esta Ordem de Serviço prevê o atendimento de uma franquia de até 325 chamados por mês referentes a requisições. A estimativa considerou dados históricos do CONTRATANTE. É ilimitada a franquia referente ao tratamento de eventos de indisponibilidade (incidentes, problemas) quer eles gerem chamados ou não. Não dispomos de dados históricos sobre tais eventos mas estima-se uma ocorrência mensal de aproximadamente 300 eventos de indisponibilidade por mês. As requisições referentes à plataforma de monitoramento também possuem franquias próprias conforme informado no item Atividades dessa Ordem de Serviço as quais não serão abatidas da franquia de chamados mensais referentes a requisições caso as solicitações não ultrapassem os limites estipulados.
2.	Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE.
3.	Os chamados de suporte de 3º nível (infraestrutura), prestados aos usuários, serão recebidos mediante o Sistema ITSM do CONTRATANTE.
4.	Não serão aceitos, nem computados chamados abertos pela própria equipe da CONTRATADA para atendimento pelos seus próprios profissionais, mesmo que executados a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente. Admite-se somente a abertura de chamados pela própria equipe da CONTRATADA para o atendimento por outras equipes do CONTRATANTE ou para prestadores de serviços ou fornecedores internos e externos.

75