



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900.07/2024-SJTO	Data de Abertura: 31/07/2024 às 09h00m (Horário de Brasília) no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/
--	--

OBJETO:

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação - TI, com dedicação exclusiva de mão de obra, para a e presencial aos usuários de TI da **Seção Judiciária do Tocantins, em Palmas, e das Subseções Judiciárias vinculadas, em Araguaína e Gurupi-TO**, co quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

VALOR GLOBAL - 30 MESES - ESTIMADO PARA O GRUPO (ÚNICO): R\$1.318.125,60 (um milhão, trezentos e dezoito mil cento e vinte e cinco reais e s

Registro de Preços	VISTORIA	ADJUDICAÇÃO	PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:
Não	Não	MENOR VALOR GLOBAL - 30 MESES	60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogada, mediante termo aditivo, nos termos dos artigos 10 e 14.133/2021.

Prazo para registro, no [Comprasnet](#), do valor da proposta de preços: A partir da data da liberação do Edital no Portal do [Comprasnet](#), até a data e hora de publicação.

O valor global do lance deverá respeitar os valores estimados de referêncs dos itens que integram o grupo Único, conforme quadro abaixo:

QUADRO RESUMO DO CUSTO DOS PROFISSIONAIS (VALOR DO LANCE - 30 MESES)								
OBJETO: contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação - TI, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento remoto e presencial aos usuários de TI da Seção Judiciária do Tocantins e Subseções Judiciárias vinculadas (Araguaína e Gurupi-TO)								
ITEM	TIPO DE SERVIÇO	LOCALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE	SALÁRIO BASE	Valor Mensal Por Profissional	Valor Mensal Total	Valor Total Global 30 MESES
01	Atendente N2	PALMAS	40 h	2	RS2.767,70	6.488,02	12.976,06	389.281,20
02	Atendente N2	GURUPI	40 h	1	RS2.767,70	6.488,02	6.488,02	194.640,60
03	Atendente N2	ARAGUAÍNA	40 h	1	RS2.767,70	6.349,02	6.349,02	190.470,60
04	Atendente N3	PALMAS	40 h	1	RS3.986,71	9.025,87	9.025,87	270.776,10
05	Supervisor	PALMAS	40 h	1	RS4.021,56	9.087,57	9.098,57	272.957,10
TOTAL				6			43.937,52	1.318.125,60

- Valor Global Anual Estimado: R\$1.318.125,60

Lic. Exclusiva ME/EPP	Reserv. Cota ME/EPP	Exige Amostra/Dem.	Dec. nº 7.174/
NÃO	NÃO	NÃO	SIM
Contratante: Justiça Federal de Primeiro Grau - Seção Judiciária do Tocantins			
Regime de Execução: indireta - empreitada por preço global - exclusiva de mão de obra			
Prazo para envio da proposta/documentação			
Até 02 (duas) horas após a convocação realizada pelo(a) pregoeiro (a).			
Pedidos de Esclarecimentos		Impugnações	
Até 15h do dia 26/07/2024 para o endereço selit.to@trfl.jus.br		Até 15h do dia 26/07/2024 para o endereço selit.to@trfl.jus.br	

Sumário

- [1. DO OBJETO.. 3](#)
- [2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.. 3](#)
- [3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.. 5](#)
- [4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA. 7](#)
- [5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES. 8](#)
- [6. DA FASE DE JULGAMENTO.. 11](#)
- [7. DA FASE DE HABILITAÇÃO.. 15](#)
- [8. DOS RECURSOS. 17](#)

[9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES. 18](#)

[10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.. 20](#)

[11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS. 20](#)

EDITAL DE LICITAÇÃO

UASG: 090038

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900.07/2024-SJTO

TIPO: MENOR PREÇO POR GRUPO

MODO DE DISPUTA: ABERTO

Pae-Sei nº 0001421-34.2024.4.01.8014

A **Justiça Federal de Primeiro Grau do Tocantins**, por intermédio do Pregoeiro designado pela *Portaria SJTO-DIREF nº 516/2023 (20304883)* de 20/12/2023, torna pública a abertura de procedimento licitatório na modalidade **Pregão**, forma **Eletrônica**, do **Tipo Menor Preço por Grupo**, modo de disputa **ABERTO**, a ser realizado por meio da tecnologia da informação, com obediência aos preceitos e disposições do Termo de Referência da Contratação (Anexo I deste edital) e das seguintes disposições normativas e suas respectivas alterações posteriores: Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, Instrução Normativa nº 05/2017, Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, na [Resolução n. 279, de 27 de dezembro de 2013](#) e [IN SGM/ME nº 94/ 2022](#), Lei Complementar nº 123/2006 e demais legislações correlatas à matéria, subordinando-se às condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação - TI, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento remoto e presencial aos usuários de TI da Seção Judiciária do Tocantins e Subseções Judiciárias vinculadas (Araguaina e Gurupi-TO), conforme quantidades, especificações técnicas e demais informações constantes no termo de referência em anexo.

1.2. A licitação será realizada em lote único.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto nº 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.6.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.7. O impedimento de que trata o item 3.8.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.8.2 e 3.8.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10. O disposto nos itens 3.8.2 e 3.8.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.12. A vedação de que trata o item 3.8.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, **simultaneamente** os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.13.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.5.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.5.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, ou empresa de pequeno porte.

3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do 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; e

3.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.11.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1 – Documentações de Proposta de Preços a serem anexadas:

4.1.1 – PROPOSTA DE PREÇOS contendo a descrição do serviço ofertado, conforme modelo disposto no Anexo II deste Edital, e atendendo aos seguintes dispositivos:

a) deverá ser redigida em português, sem emendas, rasuras, cotações alternativas ou entrelinhas, fazendo constar da mesma o seu nome e o número do seu registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, além de indicar o endereço, e-mail e seu telefone de contato, bem como fazer menção ao número deste Pregão;

b) deverá informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contado do dia útil imediatamente posterior ao indicado no preâmbulo deste Edital;

c) deverá informar o prazo de vigência do Contrato, qual seja, 60 (sessenta) meses, a contar da data de sua assinatura;

d) Deverá informar na proposta de preços:

d.1.1 valor mensal e anual por posto, bem como o valor total mensal e para **30 meses** de cada item e global do grupo único;

d.1.2 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência, incluindo-se, dentre outras, as seguintes informações:

d.1.2.1. Adoção obrigatória dos **salários base mensal** para os profissionais conforme quadro abaixo:

ITEM	CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	SALÁRIO BASE MENSAL POR EMPREGADO	QTD DE EMPREGADOS
1	Atendente N2	40h	RS 2.767,70	4
2	Atendente N3	40h	RS 3.986,71	1
3	Supervisor	40h	RS 4.021,56	1

d.1.2.2. Conter, **ORIGATORIAMENTE**, as **Planilha de Custos e Formação de Preços** de cada cargo, conforme modelo constante do Anexo II deste Edital;

d.1.2.3. O documento apto a comprovar o Fator Acidentário de Prevenção (**FAP**) da **licitante**;

d.1.2.4. Conter **declaração e respectivo comprovante do regime tributário adotado** pela licitante.

e) os documentos que deverão acompanhar a proposta, caso não forem enviados concomitantemente, o Pregoeiro poderá fixar prazo para a sua apresentação.

f) nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme Anexo II deste Edital;

g) deverá indicar o nome e os números dos documentos (RG e CPF) do representante legal da empresa, que assinou a proposta de preços apresentada. Caso o Representante Legal da empresa não esteja contemplado para tal no Contrato Social ou Estatuto da empresa, deverá apresentar procuração dando-lhe poderes para assinatura da proposta de preços;

h) na Proposta, além das informações dispostas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do subitem 5.1.1, deverá constar o quadro resumo, conforme modelo constante no Anexo II deste Edital, apresentando, para cada item do grupo, a descrição do serviço, unidade de medida, o valor e a quantidade de meses, o valor mensal e o valor anual - 12 (doze) meses, para o item de prestação do serviço. Os valores devem estar compatíveis com os preços correntes no mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária, em moeda corrente nacional, sempre limitado a duas casas decimais;

i) deverão constar da proposta todos os itens integrantes do grupo relativos à prestação do serviço, descritos no Termo de Referência (Anexo I deste Edital);

j) na presente licitação, a **Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional**, em prestígio ao **princípio da igualdade, devendo preencher sua Planilha de Custos e Formação de Preços conforme o Regime Tributário que irá optar**, caso seja CONTRATADA (**Lucro Presumido ou Lucro Real**), conforme estabelece o art. 17, inciso XII da Lei Complementar nº123, de 2006 e os Acórdãos - TCU nºs 2798/2010 e 797/2011 do Plenário.

4.2 - A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em qualidade e quantidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.3 - Para formular e encaminhar a proposta de preços, a licitante deverá estar ciente e levar em consideração as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência (anexo I) e no anexo II (Modelo de Carta Proposta) deste Edital.

4.4 - Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.

4.5 - A participação no certame, com a apresentação das documentações de proposta, implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos, não se lhe reconhecendo o direito à arguição de omissões, enganos ou erros posteriores que encerrem a pretensão de alterar o valor ofertado.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo VALOR TOTAL GLOBAL PARA 30 MESES, para o grupo único.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de* valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de 1% (um por cento)*.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

- 5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.18. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 5.18.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 5.18.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 5.18.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 5.18.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 5.18.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.21.1.1, na ordem de classificação, serão convocados 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.
- 5.18.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.21.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.21.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.21.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 5.18.4. 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.
- 5.19. 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.
- 5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:
- 5.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.19.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 5.19.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.19.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 5.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 5.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 5.19.2.2. empresas brasileiras;
- 5.19.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 5.19.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).
- 5.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 5.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 5.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 5.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
- 5.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 5.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 5.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

- 6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 6.1.1. SICAF;
- 6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- 6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- 6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).
- 6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))
- 6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).
- 6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
- 6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.
- 6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, 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 [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 6.7.1. contiver vícios insanáveis;
 - 6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
 - 6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
 - 6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
 - 6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.
 - 6.10.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.
 - 6.10.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;
 - 6.10.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.
 - 6.10.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.
- 6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 6.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 6.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 6.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 6.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.
- 6.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.
- 6.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.
- 6.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.
- 6.20. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na PoC.
- 6.21. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Será analisado o cumprimento das exigências relativas à HABILITAÇÃO TOTAL da licitante em conformidade com as exigências constantes do item 8. HABILITAÇÃO, do TERMO DE REFERÊNCIA, integrante deste edital, que elenca os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, que serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme destacado abaixo:

8. HABILITAÇÃO

8.1. Habilitação econômico-financeira:

8.1.1. Para fins de habilitação, a LICITANTE deverá apresentar a seguinte documentação:

- 8.1.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG),
- 8.1.1.2. Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 8.1.1.3. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
- 8.1.1.4. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 90 (noventa) dias da data da apresentação da proposta;
- 8.1.1.5. Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigível e apresentados na forma da lei.
- 8.1.1.6. Declaração de Contratos Firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste certame.

- 8.1.1.6.1. Caso o valor total constante na declaração de que trata o subitem anterior apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, a receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, a LICITANTE deverá apresentar as devidas justificativas.
- 8.1.1.6.2. Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, a Pregoeira fixará prazo para a sua apresentação.

8.1.2. Justifica-se a exigência de requisitos de habilitação financeira, uma vez que a contratação de fornecedor financeiramente não qualificado impõe alto risco à Administração, pois a incapacidade deste fornecedor no gerenciamento e pagamento das despesas decorrentes da mão de obra que irá executar os serviços contratados poderá comprometer a sustentabilidade do CONTRATANTE e causar a indisponibilidade nos atendimentos às áreas internas e externas da TI da SJTO.

8.2. Habilitação Técnica

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

- 8.2.1.1. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de atendimento telefônico, remoto e presencial, pelo menos, 2.500 (dois mil e quinhentas) solicitações atendidas, durante o período de 12 meses.
- 8.2.1.2. Para a comprovação das quantidades exigidas nos itens 8.2.1.1 será aceito o somatório de atestados, desde que executados no período de 12 (doze) meses.
- 8.2.1.3. 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 durante o contrato.
- 8.2.1.4. A licitante deverá, caso solicitado, disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, disponibilizando, dentro do prazo do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.
- 8.2.1.5. Justificativa: as exigências constantes dos itens acima são necessárias por refletir os critérios técnicos preponderantes e de maior relevância para a prestação dos serviços. As quantidades exigidas nos atestados para comprovar a capacidade técnica das licitantes correspondem a cerca de 50% das quantidades exigidas neste termo, conforme

TABELA 02 – QUANTIDADE MÍNIMA EXIGIDA PARA COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA			
ITEM	OBJETO	QUANTIDADE SOLICITADA PARA ATESTADO (~50%, CONSIDERANDO 12 MESES)	QUANTIDADE ANUAL NO TERMO DE REFERÊNCIA
8.2.1.1	Atendimentos telefônico, remoto e presencial	2.500	5.096

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio digital em formato PDF ou planilha em Excell.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, **declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.**

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado via e-mail seprof.to@trfjus.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.11. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

7.11.1. 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 ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.13. A verificação pelo pregoeiro, em sites eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no **prazo de 2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.14. A verificação no Sicafe ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [LN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.15.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

7.15.2. **juntada de documentos novos que, por equívoco ou falha, não tenham sido juntados quando da convocação para entrega dos documentos de habilitação. Nesse caso, só serão aceitos documentos que comprovem o atendimento das condições de habilitação existentes no momento da apresentação da proposta, nos termos do Acórdão nº 1211/2021 - TCU - Plenário: "a vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 43, §3º, da Lei 8.666/1993 e no art. 64 da Nova Lei de Licitações (Lei 14.133/2021), não alcança documento ausente, comprovatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro"; e**

7.15.3. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1.

7.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.trf1.jus.br/sjto.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

9.1.5. fraudar a licitação;

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro no [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
- 9.2.2. multa;
- 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
- 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
- 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
- 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de (.....) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, [email selit.to@trf1.jus.br](mailto:selit.to@trf1.jus.br).
- 10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2. Não havendo expediente ou 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 em contrário, pelo Pregoeiro.
- 11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 11.7. 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 na Administração.
- 11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.trfl.jus.br/sjgo.

11.11. Integram o presente Edital, independentemente de qualquer transcrição, o seguinte anexo:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA DA CONTRATAÇÃO / ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) / DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA (DFD) / MAPA DE RISCOS;
ANEXO II	MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS E PLANILHAS DOS PROFISSIONAIS;
ANEXO III	MODELO DE RELAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS PELA LICITANTE
ANEXO IV	MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DA VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 3º DA RESOLUÇÃO/CNJ Nº 07/2005;
ANEXO V	MINUTA DE CONTRATO E SEUS ANEXOS.

Palmas - TO, 16 de julho de 2024.

Sidney Martins Jales

Pregoeiro



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Martins Jales, Supervisor(a) de Seção**, em 15/07/2024, às 16:24 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trfl.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **20932740** e o código CRC **9BC7ABD5**.

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para atendimento e suporte aos usuários de TI da JUSTIÇA FEDERAL - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS - SJTO prestado por um período de 30 (trinta) meses, conforme especificações e condições constantes deste termo e de seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do contrato nº 06/2020 (11613568), cuja vigência irá expirar em 29/09/2024.
- 2.2. Dado o reduzido quadro de servidores de TI, o qual impossibilita a execução de atividades apenas por servidores da SJTO, essa demanda visa à contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto, presencial e especializado a usuários de solução de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários dos diversos recursos tecnológicos disponíveis para os usuários da SJTO.
- 2.3. Essa contratação é necessária para garantir os serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação, das quais são totalmente dependentes as atividades desempenhadas por magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores que atuam na SJTO, assim como por seus subordinados.
- 2.4. Benefícios Diretos e Indiretos:
- 2.4.1. Padronização e controle dos processos e projetos de manutenção e sustentação tecnológica.
- 2.4.2. Garantirá a continuidade dos serviços de TI com os critérios de qualidade definidos pela SJTO, diminuindo o retrabalho e agilizando o atendimento às necessidades dos usuários.
- 2.4.3. Beneficiará os usuários em relação à celeridade da prestação jurisdicional, visto que operações essenciais para o desempenho das atividades institucionais estão fortemente dependentes dos serviços informatizados e a demanda é crescente.
- 2.4.4. Oferecerá atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes.
- 2.4.5. Permitirá aos servidores desta Seção Judiciária concentrar seus esforços nas funções de planejamento, organização, direção e controle das atividades gerenciais, evoluindo em qualidade e produtividade e reduzindo custos.
- 2.4.6. Apresenta um custo muito mais acessível, uma vez que a contratação, pagamentos e encargos ficam sob responsabilidade da empresa CONTRATADA. O cliente preocupa-se apenas com a execução do serviço.
- 2.4.7. Economiza tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais, custos de treinamento, proporcionando a esta SJTO uma redução de custos global significativa.
- 2.5. A presente contratação encontra-se em consonância com o planejamento existente e as diretrizes dos macro desafios do Poder Judiciário, no aperfeiçoamento da gestão de custos e melhoria da qualidade dos gastos públicos.
- 2.6. Por fim, cabe destacar, ainda, que este Termo de Referência foi elaborado seguindo o Decreto nº 7174/2010, a Resolução 182/2013 do CNJ e a Resolução 279/2013 do CJF, Resolução N. 468/2022, Resolução Presi 18/2024 (20300967). A SEINF-TO, em consonância com a Secretaria de Tecnologia da Informação-SECIN, realiza as suas aquisições de equipamentos, materiais e serviços de Tecnologia da Informação (TI) com base no PDTI e demais planos, conforme item 3.1.3 do Alinhamento Estratégico. Os artefatos que embasam a contratação foram elaborados em conformidade com o Modelo de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF, quais sejam: Estudo Técnico Preliminar - ETP Completo (20702056), a Mapa de Riscos (20799537) e o Termo de Referência (20834005).

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 3.1. A ação, objeto deste termo, está alinhada com os seguintes planos:
- 3.1.1. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – PETI para 2021-2026, ambos aprovados pela resolução CJF-RES-2020/00685 de 15 de dezembro de 2020.
- 3.1.1.1. ID 01 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI, nas dimensões equipamentos, atendimento, disponibilidade, serviços e sistemas. - (Meta: Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI).
- 3.1.1.2. ID 02 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI, nas dimensões atendimento e sistemas - (Meta: Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.).
- 3.1.2. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – PDTI-TRF1 2024/2026, aprovado pelo CGTI-JF1 (20506167), PAe 0027159-03.2023.4.01.8000

3.1.2.1. PDTI-2024-002 – Promover atendimento aos usuários de TI da JF1

3.1.3. Plano de Contratação de Soluções de TI – PCSTI 2024 (20789734)

3.1.3.1. Contratação: ID - 17735509 - Serviço de atendimento aos usuários de TI do SJTO.

3.2. Classificação Orçamentária:

3.2.1. 3.2.1. Fonte: MTGI/AI

3.2.2. 3.2.2. Valor: R\$

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

4. 4. BASE LEGAL

4.1. Este Termo de Referência foi elaborado em consonância com as seguintes normas:

4.1.1. Resolução n. 396 de 07 de junho de 2021 que Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

4.1.2. Resolução CNJ 396/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).

4.1.3. Resolução CJF 668/2020, que dispõe sobre a Estratégia da Justiça Federal 2021-2026.

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

4.1.5. Instrução Normativa SGD/ME 31/2021, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

4.1.6. Resolução CJF 685/2020, que institui o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal para o período 2021-2026.

4.1.7. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – PDTI-TRF1 2021/2023, aprovado pelo CGTI-JF1 (20799813), PAe 0017764-50.2024.4.01.8000

4.1.8. Decreto 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.1.09. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.1.10. Lei Complementar 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

4.1.11. Lei 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.1.12. Resolução CJF 687/2020, que dispõe sobre a implantação da Política de Segurança da Informação e a utilização dos ativos de informática no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de 1º e 2º graus.

4.1.13. Portaria CJF 104/2015, que dispõe sobre a aprovação do documento acessório comum "Política de Segurança para Desenvolvimento, Aquisição e Manutenção de Sistemas", de que trata a Resolução n. 6, de 2008.

4.1.14. Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.1.15. Portaria SGD/MGI n. 1.070 de 1º de junho de 2023 que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;

4.1.16. Resolução N. 468/2022 que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça

4.1.17. Resolução Presi 18/2024 (20300967) que estabelece diretrizes e procedimentos para a elaboração, divulgação e acompanhamento do Plano de Contratações Anual e do Calendário Anual de Contratações e institui o Sistema do Plano de Contratações Anual no âmbito do Tribunal Regional Federal da 1ª Região e das seções judiciárias vinculadas

4.2. Modalidade de Licitação

4.2.1. Esta licitação será efetuada nos moldes do pregão eletrônico, nos termos da Lei 14.133/2021, visto se tratar de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais de mercado.

4.2.1.1. Propõe-se que a adjudicação seja MENOR PREÇO GLOBAL, considerando que:

4.2.1.1.1. Justifica-se o não parcelamento do objeto, em razão da interdependência entre os serviços que compõe o objeto da contratação, considerando-se o grau de interação do conjunto de serviços técnicos explicitados neste Termo de Referência, bem como a sua natureza específica e o seu caráter contínuo, aliada à alta criticidade e à complexidade da infraestrutura apoiada, justifica-se o fornecimento do objeto por uma única empresa. O fracionamento do presente objeto poderia colocar em risco a qualidade e a disponibilidade do ambiente tecnológico da SJTO, sendo impraticável delimitar responsabilidades, tarefas, ações, se houver mais de um fornecedor dentro do processo de execução dos serviços.

4.2.1.1.2. Seguem abaixo considerações técnicas adicionais para o não parcelamento do objeto:

4.2.1.1.2.1. Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade, a alta disponibilidade e a gestão de riscos de um mesmo ambiente de infraestrutura.

4.2.1.1.2.2. Para a adequada execução dos serviços ora contratados, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados que é a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TI, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários destes serviços.

4.2.1.1.2.3. A indivisibilidade do objeto é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes CONTRATADAS, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle, além do maior custo gerencial para gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantagem técnica e economicidade.

4.2.1.1.2.4. No tocante à economicidade, particionar o objeto poderia impactar diretamente nos custos globais da contratação, uma vez que a execução dos serviços por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilita a diluição do custo do *overhead* administrativo por um maior número de profissionais alocados para atendimento dos serviços. A gestão e a fiscalização de um número maior de contratos para a execução dos serviços de infraestrutura aumentariam também os custos indiretos com recursos humanos da CONTRATANTE a serem alocados para tal atividade.

4.2.1.1.2.5. Contratar empresas distintas para prestar o serviço aqui especificado poderia trazer conflitos de responsabilidades entre as CONTRATADAS, prejudicando sobremaneira a execução contratual e a fiscalização por parte da CONTRATANTE.

4.2.1.1.3. Ressaltamos que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento, uma vez que os fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura de TI são habilitados a atender todo o escopo do serviço especificado.

4.2.1.1.4. Ademais, o agrupamento dos serviços, também, se justifica pelo aumento da eficiência administrativa por meio da otimização do gerenciamento do fornecedor. Deste modo, o não parcelamento do objeto no presente caso não é uma afronta a Súmula no 247 do TCU, conforme jurisprudências observadas nos Acórdãos no 5.260/2011 - TCU - 1ª Câmara e no 861/2013 - TCU - Plenário, que tratam de questões de economicidade e necessidade de padronização.

4.2.2. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991, regulado pelo art. 5º, do Decreto nº 7.174/2010, para fornecedores de bens e serviços, observada a seguinte ordem:

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

4.2.2.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

4.2.2.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

5. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

5.1. Segue abaixo descrição dos itens a serem contratados:

ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	MESES	CÓDIGO BR	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR TOTAL (30 MESES)
1	Atendimento remoto e presencial e especializado aos usuários de TI internos e externos do SJTO.	Serviços de TI - Serviços de Supervisão da CSTI	Valor fixo mensal	30	BR 26980	R\$ XXXXX	R\$ XXXXX

5.2. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no Comprasnet (código BR) e as especificações técnicas constantes deste instrumento, prevalecerão as deste instrumento.

6. VISTORIA

6.1. As licitantes interessadas poderão vistoriar presencialmente o local em que os serviços serão prestados, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento de horário junto à Seção de Tecnologia da Informação - SEINF, nos seguintes endereços:

6.1.1. Palmas: Justiça Federal do Tocantins: Quadra 201 Norte, conjunto 01, lote 2A, CEP: 77.001- 128, Palmas-TO, telefone: (63) 3218.3857

6.1.2. Araguaína: Subseção Judiciária de Araguaína: Avenida José de Brito Soares, Quadra M-12, Lote 5, Setor Anhanguera, Araguaína-TO, Cep 77.818-530 telefone: (63) 2112.8201

6.1.3. Gurupi: Subseção Judiciária de Gurupi: Av. São Paulo, esquina com Rua 10, nº 1.680, CEP: 77.403-040, Gurupi-TO, telefone: (63) 3301-3808

6.2. A vistoria poderá ser previamente agendada, de segunda a sexta-feira, no período das 10h às 18h, com agendamento prévio pelo e-mail: seinf.to@trf1.jus.br

6.3. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as empresas licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximir das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão.

7. LICITANTES

7.1. As licitantes deverão descrever em suas propostas, o objeto ofertado, obedecendo às especificações mínimas deste termo, bem como, o valor mensal e total global para 30 meses, sob pena de desclassificação.

7.2. Apresentar, juntamente com a proposta:

7.2.1. Declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços, assumindo total responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais da prestação dos serviços e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, com vistas a proteger o interesse da Administração na fase de execução do contrato, nos termos do Acórdão 1174/2008 - Plenário - TCU, caso a empresa opte por não realizar a vistoria.

7.2.2. Memória de cálculo detalhada, que contenha a metodologia e fórmulas adotadas pela LICITANTE, para possibilitar a avaliação da composição de custos, insumos e demais componentes do preço ofertado para prestação dos serviços envolvidos na contratação.

7.2.3. A proposta que resultar mais vantajosa para a Administração deverá ser encaminhada via e-mail, para o setor de licitação, em formato excel, com fórmulas destravadas, obedecendo ao roteiro da IN 05/2017 do MPDG e alteração da IN 07 MPDG de 20.09.2018, utilizando as planilhas em excel, anexos deste Termo de Referência, se tributada pelo Lucro Presumido ou se tributada pelo Lucro Real, as quais estarão anexas ao Edital de Licitação, contendo planilhas individualizadas para cada item/categoria, para facilitar a conferência da memória de cálculo.

8. HABILITAÇÃO

8.1. Habilitação econômico-financeira:

8.1.1. Para fins de habilitação, a LICITANTE deverá apresentar a seguinte documentação:

8.1.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG),

8.1.1.2. Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.1.1.3. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

8.1.1.4. 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;

8.1.1.5. Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigível e apresentados na forma da lei.

8.1.1.6. Declaração de Contratos Firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste certame.

8.

1.1.6.1. Caso o valor total constante na declaração de que trata o subitem anterior apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, a LICITANTE deverá apresentar as devidas justificativas.

8.1.1.6.2. Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, a Pregoeira fixará prazo para a sua apresentação.

8.1.2. Justifica-se a exigência de requisitos de habilitação financeira, uma vez que a contratação de fornecedor financeiramente não qualificado impõe alto risco à Administração, pois em caso de eventual incapacidade deste fornecedor no gerenciamento e pagamento das despesas decorrentes da mão de obra que irá executar os serviços contratados poderá comprometer a sustentação da infraestrutura do CONTRATANTE e causar a indisponibilidade nos atendimentos às áreas internas e externas da TI da SJTO.

8.2. Habilitação Técnica

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

- 8.2.1.1. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços a usuários de tecnologia da informação, pelo menos, 2.500 (dois mil e quinhentas) solicitações atendidas, durante o período de 12 meses.
- 8.2.1.2. Para a comprovação das quantidades exigidas nos itens 8.2.1.1 será aceito o somatório de atestados, desde que executados no período de 12 (doze) meses.
- 8.2.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 8.2.1.4. A licitante deverá, caso solicitado, disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, disponibilizando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.
- 8.2.1.5. Justificativa: as exigências constantes dos itens acima são necessárias por refletir os critérios técnicos preponderantes e de maior relevância para a prestação dos serviços de que trata este termo. As quantidades exigidas nos atestados para comprovar a capacidade técnica das licitantes correspondem a cerca de 50% das quantidades exigidas neste termo, conforme planilha abaixo.

TABELA 02 – QUANTIDADE MÍNIMA EXIGIDA PARA COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA			
ITEM	OBJETO	QUANTIDADE SOLICITADA PARA ATESTADO (~50%, CONSIDERANDO 12 MESES)	QUANTIDADE ANUAL NO TERMO DE REFERÊNCIA
8.2.1.1	Atendimentos telefônico, remoto e presencial	2.500	5.096

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 9.1. Designar servidores ou comissão para acompanhar e fiscalizar o contrato.
- 9.2. Convocar os representantes da CONTRATADA para realização de reunião inicial (presencial), para alinhamento de expectativas contratuais.
- 9.3. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.
- 9.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 9.5. Atestar a prestação dos serviços, que estejam em conformidade com as especificações e prazos definidos neste Termo.
- 9.6. Solicitar a substituição, independentemente de justificativa, de qualquer profissional da CONTRATADA cuja permanência, competência, conhecimento, atuação ou comportamento seja considerado inadequado.
- 9.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas e contratuais cabíveis.
- 9.8. Emitir, explicitamente, decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução dos serviços, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse, no prazo máximo de 1 (um) mês, contado do recebimento pelo CONTRATANTE, podendo ser prorrogado, motivadamente, por igual período.
- 9.9. Avaliar relatório mensal e estatísticas dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.
- 9.10. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso aos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.
- 9.11. Designar servidores para participar das fases Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual.
- 9.12. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação pela CONTRATADA de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.
- 9.13. Realizar fiscalizações a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.
- 9.14. Emitir os certificados digitais necessários à prestação dos serviços contratados, sendo destinados exclusivamente para a execução dos serviços contratados e revogá-los ao fim do contrato ou quando do desligamento dos profissionais titulares dos certificados.
- 9.15. Disponibilizar conectividade via Virtual Private Network – VPN (Rede virtual privada) por meio da internet, site to site ou individual, quando solicitado pela CONTRATADA e desde que previamente autorizado pelo CONTRATANTE, para acesso dos funcionários da CONTRATADA ao ambiente do CONTRATANTE, para execução dos serviços de forma remota.
- 9.16. Comunicar à CONTRATADA em caso de eventuais alterações no ambiente, nas ferramentas e nos softwares, quando a alteração puder impactar a execução dos serviços.
- 9.17. Pertencerá ao CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das soluções oriundas do objeto deste Termo, que recairão sobre os diversos artefatos e produtos produzidos pela CONTRATADA em decorrência da presente relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte, os modelos de dados e as bases de dados.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Executar os serviços de acordo com os requisitos deste termo.
- 10.2. Selecionar e recrutar os profissionais necessários à realização dos serviços.
- 10.3. Credenciar junto ao CONTRATANTE os profissionais que atuarão na execução dos serviços, apresentando para cada profissional Termo de Compromisso e Confidencialidade de Informações devidamente assinado, conforme modelo do ANEXO VI deste termo.
- 10.4. Indicar formalmente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do contrato, preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 10.5. Fornecer ao CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que houver alteração.
 - 10.5.1. Informar previamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento ou desligamento de qualquer profissional, para que sejam tomadas as providências necessárias em relação aos acessos e permissões no ambiente computacional do CONTRATANTE.
- 10.6. Primar para que haja baixa rotatividade dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto do contrato, com vista à retenção do conhecimento e à manutenção da qualidade dos serviços, considerando que alta rotatividade de profissionais historicamente contribuiu para afetar os indicadores de níveis mínimos de serviços, em especial indicadores relacionados a prazos e qualidade.
- 10.7. Designar profissionais com perfis e qualificações compatíveis com as exigências deste termo, conforme especificados no Anexo IV.
 - 10.7.1. A CONTRATADA deverá comprovar, em até 60 (sessenta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, que possui profissionais pertencentes ao seu quadro de pessoal permanente, designados para prestação dos serviços, com pelo menos 25% (vinte e cinco por cento) das certificações exigidas, conforme Anexo IV deste termo.
 - 10.7.2. Os outros 75% (setenta e cinco por cento) de certificações deverão ser apresentadas ao final de 90 (noventa) dias corridos, contados da assinatura do contrato.
 - 10.7.3. Os perfis profissionais deverão se adequar às eventuais alterações de metodologias e dos padrões tecnológicos previstos neste contrato.
- 10.8. Apresentar, durante a execução do contrato, documentação de cada profissional designado para prestar os serviços, antes do início das atividades, para análise e aprovação prévias do CONTRATANTE quanto a sua adequação às exigências contidas neste contrato.
 - 10.8.1. Para a comprovação das experiências profissionais exigidas:
 - 10.8.1.1. No caso de experiência profissional como empregado, deverá ser apresentada carteira de trabalho, parte referente à identificação pessoal, contrato de trabalho.
 - 10.8.1.2. No caso de experiência profissional como prestador de serviço autônomo ou pessoa jurídica, deverá ser apresentado contrato de prestação de serviços.
 - 10.8.1.3. No caso de experiência profissional no serviço público, deverá ser apresentada Certidão de Tempo de Serviço.
 - 10.8.1.4. Quando não constarem dos documentos apresentados as informações relativas ao cargo, função exercida, atividades a serem desempenhadas e período em que permaneceu na referida função, deverá ser apresentando junto com os documentos acima referidos a Declaração do empregador ou CONTRATANTE contendo as

referidas informações.

10.8.1.5. Os períodos de experiência poderão ser somados, desde que não sejam sobrepostos.

10.8.2. Para a comprovação da capacitação e nível de formação serão exigidos:

10.8.2.1. Certificado ou diploma de conclusão de curso de nível técnico, de nível superior ou pós-graduação, emitida por entidade formadora reconhecida pelo Ministério da Educação, conforme exigências descritas no Anexo IV deste Termo.

10.8.2.2. Certificados ou diplomas válidos, conforme exigências descritas no Anexo IV deste termo.

10.8.2.3. Certidão de conclusão dos cursos de capacitação, conforme exigências descritas no Anexo IV deste Termo.

10.8.2.4. Poderá ser concedido, a critério do CONTRATANTE, prazo até 90 (noventa) dias corridos para comprovação de certificações descritas no Anexo IV deste Termo.

10.9. Substituir imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela CONTRATADA ou exigido pelo CONTRATANTE, preposto ou qualquer um de seus profissionais cuja permanência, competência, conhecimento, atuação ou comportamento seja considerado inadequado.

10.9.1. Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos para a prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais, salvo com autorização expressa do CONTRATANTE.

10.10. Manter os profissionais com apresentação condizente com o ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados, quando estiver nas dependências do CONTRATANTE, por crachá fornecido pela CONTRATADA, com foto, nome e matrícula visíveis.

10.11. Não justificar atrasos nas entregas com base em ausências legais de seus profissionais, sendo mantidos os níveis mínimos de serviço, aplicando-se as glosas e sanções cabíveis.

10.12. Orientar os seus profissionais a não utilizar recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE (ferramentas, insumos, material de escritório, mobiliário, telefone, microcomputadores, internet etc.) para quaisquer outros fins que não os previstos no contrato.

10.12.1. Será deduzido da fatura correspondente qualquer valor referente a eventuais serviços especiais, interurbanos ou de telefonia celular, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos telefones postos sob a responsabilidade da CONTRATADA, ou quando solicitado por seus funcionários aos apoios administrativos ou telefonistas do CONTRATANTE.

10.13. Responsabilizar-se, em relação a seus profissionais, por todos os encargos, providências e obrigações estabelecidas na legislação, bem como em legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus profissionais, no desempenho de atividades relativas ao objeto desta contratação, ainda que nas dependências do CONTRATANTE, obrigando-se a saldá-los na época própria.

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

10.14. A inadimplência da CONTRATADA em relação às obrigações previstas no subitem 10.13 não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE 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.

10.15. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

10.16. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, por ação ou omissão, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento do contrato.

10.16.1. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder, em decorrência desta contratação.

10.16.2. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais, municipais e distritais, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com este contrato.

10.17. É vedada a subcontratação total dos serviços objeto deste Termo, sendo admitida a subcontratação parcial mediante prévia aprovação do CONTRATANTE.

10.18. Manter-se, durante toda a vigência deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.

10.19. Manter seus profissionais, que venham a ter acesso remoto ou presencial ao ambiente do CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste, inclusive de segurança e disciplina, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.

10.20. Comunicar ao CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

10.21. Propor ações, ajustes em procedimentos, novas tecnologias, etc., que visem aumentar a qualidade e reduzir os prazos dos serviços prestados.

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

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

10.22.2. A solicitação de prorrogação de prazos deverá ser encaminhada ao gestor do contrato, até data do vencimento inicialmente estipulado, ficando a critério do CONTRATANTE a sua aceitação.

10.22.3. O pedido de prorrogação de prazo extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas.

10.22.4. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, o CONTRATANTE, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos.

10.23. Realizar Assunção dos Serviços, Operação Progressiva, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual, conforme descrito neste termo.

10.24. Elaborar relatórios gerenciais referentes ao acompanhamento da execução dos serviços e outros documentos que venham a ser solicitado pelo CONTRATANTE.

10.25. Disseminar as determinações e orientações do CONTRATANTE junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços de acordo com os entendimentos do CONTRATANTE.

10.26. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

10.27. Adequar-se às necessidades de negócio e técnicas referentes à segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE.

10.28. Adequar-se, em data limite estabelecida pelo CONTRATANTE, não inferior a 15 (quinze) dias corridos e não superior a 60 (sessenta) dias corridos, após notificada pelo CONTRATANTE, a novos procedimentos, metodologias, tecnologias, softwares, produtos e documentação que o CONTRATANTE decidir adotar, sem quaisquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

10.29. Encaminhar ao CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações devidamente assinado, conforme modelo do ANEXO VI deste termo.

10.30. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.

10.31. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões internos e externos aos quais o CONTRATANTE estiver submetido, não sendo admitida alegação de desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.

10.32. Observar as orientações e políticas de segurança da informação estabelecidas pela Comissão Local de Segurança da Informação – CLSI.

10.33. Observar as orientações para tratamento de incidentes de segurança estabelecidas pela CLSI.

10.34. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

10.35. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CONTRATANTE.

- 10.36. Identificar quaisquer equipamentos e demais bens patrimoniais da empresa que venham a ser instalados nas dependências do CONTRATANTE, os quais ficarão sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança ou outros meios de identificação instituídos pelo CONTRATANTE.
- 10.37. Dotar seus profissionais de qualquer equipamento, software, material de escritório, ferramenta, mobiliário e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste termo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 10.38. Utilizar ferramentas padronizadas pelo CONTRATANTE, ficando a cargo da CONTRATADA custear as licenças necessárias aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 10.38.1. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management - ITSM) do CONTRATANTE, cujas licenças serão providenciadas por este.
- 10.38.2. Todos os artefatos produzidos e a comunicação técnica realizada entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser registrados na solução de ITSM.
- 10.39. O CONTRATANTE poderá realizar, a seu critério e a qualquer tempo, diligências presenciais ou remotas nos ambientes físicos e computacionais indicados pela CONTRATADA para prestação dos serviços.
- 10.40. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- 10.40.1. Correio eletrônico e outras soluções de comunicação que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.
- 10.40.2. Telefone fixo, celular, mensagens e outros meios de contato telefônico que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.
- 10.40.3. Reuniões presenciais e telepresenciais, por vídeo ou áudio, utilizando-se soluções disponíveis para o CONTRATANTE.
- 10.41. Transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos, artefatos, produtos e conhecimentos produzidos em decorrência da prestação dos serviços contratados.
- 10.42. Não utilizar na prestação dos serviços qualquer componente de software, no todo ou em parte, que infrinja direitos referentes à propriedade intelectual, comercial ou de qualquer natureza de terceiros.
- 10.43. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, mobiliários e utensílios eventualmente colocados à sua disposição pelo CONTRATANTE para execução dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcimento dos valores relativos a danos devidos à má utilização ou à falta de zelo.
- 10.44. Garantir a quantidade mínima de profissionais para a prestação dos serviços.
- 10.45. A CONTRATADA deverá realizar capacitação de seus empregados nas ferramentas/tecnologias referente ao objeto do contrato com objetivo de atualizá-los. O plano de treinamento deve ser desenvolvido, documentado e disponibilizado pela empresa CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.
- 10.45.1. A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias corridos, após a assinatura do contrato, ou ingresso de novo funcionário, iniciar treinamento, na forma telepresencial ao vivo.
- 10.45.2. Deverão ser apresentadas demonstrações práticas nas ferramentas/tecnologias referente ao objeto do contrato e às funções exercidas.
- 10.45.3. O treinamento deve ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre 9h (nove horas) e 18h (dezoito horas).
- 10.45.4. O treinamento deve ter carga horária mínima de 10 (dez) horas, limitado a 4h/aula diárias.
- 10.45.5. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em língua portuguesa e mídia digital até a data de início do treinamento.
- 10.45.6. A CONTRATADA deverá fornecer aos participantes do treinamento os certificados de conclusão de treinamento contendo, no mínimo:
- 10.45.6.1. Nome da empresa que ministrou o treinamento.
- 10.45.6.2. Nome do treinamento.
- 10.45.6.3. Nome do servidor capacitado.
- 10.45.6.4. Data de início e término da capacitação.
- 10.45.6.5. Carga horária.
- 10.45.6.6. Conteúdo programático.
- 10.45.7. Os certificados deverão ser entregues no prazo de 10 (dez) dias úteis contados após o término do treinamento.
- 10.45.8. A CONTRATADA arcará com todas as despesas necessárias à realização do treinamento, inclusive encargos tributários.
- 10.45.9. Conscientizar seus empregados quanto ao uso racional dos recursos naturais, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como reduzir a produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.
- 10.46. A CONTRATADA deverá pagar aos seus funcionários os valores relativos às horas-extras trabalhadas, ficando condicionada tal prestação de serviços extraordinários à autorização prévia e por escrito do CONTRATANTE, que ressarcirá a CONTRATADA das despesas decorrentes

11. PERÍODO DO CONTRATO

- 11.1. O período de Assunção dos Serviços é o momento no qual a CONTRATADA assimila as informações necessárias, organiza seu ambiente e estrutura sua equipe, preparando-se para o início da operação.
- 11.2. O período de Assunção dos Serviços terá duração de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 90 (noventa) dias corridos, a critério do CONTRATANTE.
- 11.3. A CONTRATADA não será remunerada referente ao período de assunção.
- 11.4. Até o 30º (trigésimo) dia da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pelo CONTRATANTE, observado o período de Assunção dos Serviços descrito no item 11.2.
- 11.5. Após o período de Assunção dos Serviços a CONTRATADA poderá utilizar os mobiliários e equipamentos do CONTRATANTE, caso não opte por fornecer os seus próprios.
- 11.6. O período de assunção dos serviços poderá ser reduzido, se solicitado pela CONTRATADA e formalmente declarado por esta de que está plenamente apta à execução dos serviços, mediante aprovação do CONTRATANTE.
- 11.7. O encerramento do período de assunção dos serviços será registrado por escrito pelo CONTRATANTE.
- 11.8. A Transferência de Conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela CONTRATADA ao CONTRATANTE de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela CONTRATADA, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.
- 11.9. Mensalmente será realizado ponto de controle visando propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como a outras informações pertinentes à execução dos serviços.
- 11.10. Todo recurso e esforço necessários para a Transferência de Conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 11.11. A Transição Contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato.
- 11.12. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.
- 11.13. Caso ocorra nova licitação pelo CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.
- 11.14. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, em até 60 (sessenta) dias corridos antes do prazo previsto para a extinção do contrato ou a qualquer tempo por solicitação do CONTRATANTE.
- 11.15. A CONTRATADA deverá concluir todos os atendimentos iniciados durante a vigência do contrato e encerrar as respectivas solicitações.
- 11.16. Todo recurso e esforço necessários para a Transição Contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

12. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. Os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, durante o horário de atendimento da CONTRATANTE, das 8h às 19h em dias úteis e durante o seu recesso forense, em relação a todos os aspectos e perfis profissionais definidos neste termo.
- 12.1.1. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h30min.
- 12.2. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis, das 8 às 19h e, em dias úteis, após às 19h, por solicitação do CONTRATANTE.
- 12.2.1. Os serviços extraordinários ocorrem em média 5 (cinco) vezes por ano.
- 12.3. O local da prestação dos serviços será de forma presencial ficando os técnicos alocados nas salas disponibilizadas pela CONTRATANTE:
- 12.3.1. Palmas: Justiça Federal do Tocantins: Quadra 201 Norte, conjunto 01, lote 2A, CEP: 77.001- 128, Palmas-TO.
- 12.3.2. Araguaína: Subseção Judiciária de Araguaína: Avenida José de Brito Soares, Quadra M-12, Lote 5, Setor Anhanguera, Araguaína-TO, Cep 77.818-530
- 12.3.3. Subseção Judiciária de Gurupi: Av. São Paulo, esquina com Rua 10, nº 1.680, CEP: 77.403-040, Gurupi-TO.
- 12.4. A prestação dos serviços poderá, eventualmente, ocorrer de forma remota, a partir de central fora das dependências do CONTRATANTE, quando não for possível realizar os serviços localmente mediante solicitação e autorização do CONTRATANTE;
- 12.5. O Preposto deverá estar disponível em horário comercial para o CONTRATANTE, não existindo requisito de presencialidade em suas instalações, porém deverá comparecer quando requisitado.
- 12.6. O acesso às dependências do CONTRATANTE para execução de serviços em dias não úteis, ou fora do seu horário de funcionamento da SJTO, deverá ser previamente aprovado pelo CONTRATANTE com indicação nominal dos profissionais da CONTRATADA que executarão os serviços.
- 12.7. Os deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre os prédios ocupados pelo CONTRATANTE, quando necessário e vinculados a atendimentos técnicos, serão providenciados pelo CONTRATANTE, com saída das suas instalações físicas e retorno para estas, mediante solicitação da CONTRATADA.
- 12.8. A prestação dos serviços poderá ocorrer de forma presencial nas residências dos magistrados residentes em Palmas-TO, Gurupi-TO ou Araguaína-TO em que a CONTRATADA demonstre não ser possível realizar os serviços remotamente com qualidade e critérios exigidos neste termo mediante solicitação do CONTRATANTE.

13. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

- 13.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços a terceiros, na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores. Assim, o CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA, por sua vez, será responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.
- 13.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos no Anexo III deste termo, sendo que a CONTRATADA poderá implantar processos automatizados que otimizem a força de trabalho destinada à execução dos serviços e garantia do atendimento aos indicadores dos níveis de serviço, mediante autorização prévia e sem custo adicional para o CONTRATANTE.

14. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 14.1. Forma de execução dos serviços consta do Anexo I deste Termo

15. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- 15.1. Níveis mínimos de serviço constam do Anexo III deste Termo.

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 16.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:
- 16.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;
- 16.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo
- 16.1.3. der causa à inexecução total do contrato;
- 16.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 16.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato
- 16.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato
- 16.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 16.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 16.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 16.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 16.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 16.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.2.4. Multa:
- 16.2.4.1. Moratória de 0,15% (quinze centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até 6,75% (seis e setenta e cinco centésimos por cento) que corresponde o limite de 45 dias
- 16.2.4.2. Moratória de 0,05% (cinco centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2,25% (dois e vinte e cinco centésimos por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia
- 16.2.4.3. O atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 16.2.4.4. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 1, de 5% a 20% do valor do Contrato.
- 16.2.4.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 1, de 15% a 30% do valor do Contrato.
- 16.2.4.6. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 1, a multa será de 10% a 25% do valor do Contrato.
- 16.2.4.7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 1, ou seja, inexecução parcial, a multa compensatória será de 5% a 15% do valor do Contrato.
- 16.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 16.3.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.3.2. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 16.3.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

- 16.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 16.4. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 16.5. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
- 16.5.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 16.5.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 16.5.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 16.5.4. os danos que dela provierem para o Contratante;
 - 16.5.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 16.6. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 16.7. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.8. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
- 16.10. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022

18. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 18.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo gestor e pelos fiscais do instrumento contratual designados pelo CONTRATANTE para esse fim.
- 18.2. O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação dos serviços, em desacordo com este termo, aplicando-se as glosas e penalidades cabíveis.
- 18.3. Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser atendidas pela CONTRATADA nos prazos estipulados pelo CONTRATANTE.
- 18.4. A fiscalização pelo CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela sua fiscalização e controle internos e pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços ou, ainda, resultantes de imperfeições técnicas nos produtos gerados ou afetados.
- 18.5. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por representantes designados.
- 18.6. As decisões e providências que ultrapassem as competências do gestor e dos fiscais serão submetidas à autoridade competente para a adoção das medidas adequadas.
- 18.7. É facultado ao CONTRATANTE exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, máxime nos casos de extinção de contrato de trabalho, comprovação, por meio de documentos hábeis, do adimplemento das obrigações relativas a encargos sociais/previdenciários e trabalhistas dos empregados da CONTRATADA vinculados à prestação dos serviços objeto deste ajuste.
- 18.8. O pagamento mensal dos serviços prestados pode ficar condicionado, a exclusivo critério do CONTRATANTE, à apresentação dos documentos exigidos para faturamento, sem que disso decorram quaisquer ônus.
- 18.9. O descumprimento das obrigações previstas neste termo, no todo ou em parte, faculta ao CONTRATANTE a resolução do contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento, hipótese que descaberá à CONTRATADA qualquer indenização.

19. VALOR ESTIMADO

- 19.1. Na pesquisa de preços foi cumprida a recomendação contida no Acórdão 1.445/2015- Plenário, quanto à hierarquia de consulta, tendo sido consultado primeiro Pannel de Preços do Governo Federal, contratações públicas similares e bancos de preços e em seguida realizada pesquisa de preços junto aos fornecedores, atendendo assim as regras previstas na Instrução Normativa nº 73/2020. Dessa forma a equipe se manifesta pela exequibilidade do valor estimado.
- 19.2. Os custos estão descritos na Informação Conclusiva - Valor Estimado da Licitação (20792734).
- 19.3. Destarte, seguem abaixo os valores estimados, para presente contratação:

ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	MESES	CÓDIGO BR	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR TOTAL (30 MESES)
1	Central de Serviços de TI	Atendimento remoto e presencial e especializado aos usuários de TI internos e externos do SJTO.	Valor fixo mensal	30	BR 26980	R\$ 43.937,52	R\$ 1.318.125,60

- 19.4. Logo o valor estimado mensal da contratação será de **R\$ 38.260,82 (trinta e oito mil duzentos e sessenta reais e oitenta e dois centavos e o valor estimado total será de R\$ 1.147.824,60 (um milhão cento e quarenta e sete mil oitocentos e vinte quatro reais e sessenta centavos).**

20. REAJUSTE DE PREÇO

- 20.1. Os preços da contratação poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, fixada no edital.
- 20.1.1. É nula de pleno direito qualquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.
- 20.2. O reajuste dos preços será feito com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) ou, na hipótese de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo, observando-se o teto máximo imposto pela Emenda Constitucional nº 95/2016, que limita o reajuste das despesas da Administração à variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.

21. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

- 21.1. Devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:
- 21.1.1. Observar as regras estabelecidas nas normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, bem como o Plano de Logística Sustentável da Justiça Federal da 1ª Região (Resolução TRF1/Presi 4/2016), em especial o disposto no art. 3º da referida resolução e o art. 17 da Resolução TRF1/Presi 201/2015.

21.1.2. Para execução dos serviços, a empresa contratada deverá adotar as práticas de sustentabilidade dispostas no Art. 6º da Instrução Normativa 01 de 19 de janeiro de 2010 da SLTI/MPOG.

21.1.3. Realizar para seus Técnicos a /conscientização, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

22. GARANTIA CONTRATUAL

22.1. Será necessária a apresentação de garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo de dez dias úteis, contados do recebimento da notificação por parte da CONTRATANTE, na forma prevista em Lei.

23. VIGÊNCIA CONTRATUAL

23.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a partir de ___/___/2024, respeitada a vigência máxima decenal nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, observado o disposto no §3º do art. 132 da Lei nº 10.406/2022 - Código Civil Brasileiro.

24. RESCISÃO CONTRATUAL

24.1. A inexecução total ou parcial da contratação ensejará sua rescisão com as consequências legais, conforme disposto nos arts.137 a 139 da Lei n.14.133/2021, reconhecendo a CONTRATADA os direitos da CONTRATANTE.

24.2. Os casos de rescisão unilateral pela CONTRATANTE serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, sendo assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa. Neste caso, a CONTRATADA será notificada com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

25. DOS ANEXOS

25.1. Anexo I - Execução dos Serviços

25.2. Anexo II - Descrição do Serviço

25.3. Anexo III - Indicadores de Níveis de Serviço

25.4. Anexo IV - Qualificação dos profissionais

25.5. Anexo V - Ambiente Tecnológico

25.6. Anexo VI - Compromisso de Confidencialidade de Informações

25.7. Anexo VII -Estimativa da Demanda

25.8. Anexo VIII -Modelo de Proposta e Planilha de Composição de Custos de Mão de Obra

25.9. Anexo IX - Catálogo de Serviços

26. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Gilmar Cintra de Araújo

Integrante Requisitante

Marcelo Araújo Pinheiro

Integrante Técnico

João Rafael Rocha Dallabrida

Integrante Administrativo

ANEXO I - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Aspectos formais da execução na forma dos serviços

- 1.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços a terceiros, na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores. Assim, o CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA, por sua vez, será responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.
- 1.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste termo, sendo que:
 - 1.2.1. A CONTRATADA poderá implantar processos automatizados que otimizem a força de trabalho destinada à execução dos serviços e garantia do atendimento aos indicadores dos níveis de serviço, com autorização e sem custo adicional ao CONTRATANTE.
- 1.3. É exigida exclusividade dos profissionais que prestarão os serviços durante os períodos nos quais os profissionais estiverem prestando os serviços nas dependências do CONTRATANTE.
 - 1.3.1. Não é exigida habitualidade dos profissionais que prestarão os serviços, pois fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho.
 - 1.3.2. Os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, durante o horário de atendimento do CONTRATANTE, das 8h às 19h em dias úteis e durante o seu recesso forense, em relação a todos os aspectos e perfis profissionais definidos neste termo.
 - 1.3.2.1. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h30min.
 - 1.3.2.2. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis das 8 às 19h e, em dias úteis, após às 19h, por solicitação do CONTRATANTE.
 - 1.3.2.2.1. Os serviços extraordinários ocorrem em média 5 (cinco) vezes por ano.
 - 1.3.3. Não há pessoalidade na prestação dos serviços, pois a interlocução do CONTRATANTE com a CONTRATADA dar-se-á, por meio do preposto ou um dos profissionais que compõem a equipe especializada, sendo estes responsáveis pela coordenação dos serviços e dos profissionais.
 - 1.3.4. Há prefixação de quantidade mínima de profissionais que prestarão os serviços.
 - 1.3.5. Há prefixação de salário ou remuneração mínima dos profissionais que prestarão os serviços.
 - 1.3.6. Não haverá controle pelo CONTRATANTE de frequência dos profissionais que prestarão os serviços.
 - 1.3.7. Não haverá controle pelo CONTRATANTE da quantidade de horas de serviços prestados pelos profissionais.
- 1.4. Não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores do CONTRATANTE.
- 1.5. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TI, como as preconizadas no *Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology* - COBIT 2019 ou superior, *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL 4 ou superior, *Project Management Body of Knowledge* - PMBOK versão 6 ou superior e demais normas de padronização (*International Organization for Standardization* - ISO) relacionadas ao objeto.
- 1.6. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela CONTRATADA após a confirmação da conclusão dos serviços.
 - 1.6.1. As solicitações de serviços de TI priorizadas no ITSM pelo CONTRATANTE ou comunicadas ao supervisor ou preposto deverão ter início de atendimento imediato.
- 1.7. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

- 1.8. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar ao CONTRATANTE todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.
- 1.8.1 Os relatórios devem ter como metas básicas o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CONTRATADA, a diminuição dos prazos de prestação dos serviços e a diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI registradas pelos usuários.
- 1.8.2 A CONTRATADA poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços.
- 1.8.3 Toda proposição feita pela CONTRATADA será avaliada pelo CONTRATANTE e aceita a critério deste.
- 1.9. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:
- 1.9.1. Relatório contendo o detalhamento dos serviços executados;
- 1.9.2. Relatório sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pelo CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.
- 1.9.3. Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM).
- 1.9.4. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, em reunião presencial a ser agendada após assinatura do contrato, e ajustados sempre que necessário.
- 1.10. A pedido do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá mapear e atualizar os artefatos e processos relacionados aos fluxos de atendimento.
- 1.11. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, serão de exclusiva propriedade do CONTRATANTE.
- 1.12. Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.
- 1.13. A CONTRATADA deverá adotar como referência o seguinte modelo para prestação dos serviços:

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
Atendimento remoto e presencial aos usuários internos e externos	Atendimento presencial Especializado	Base de Conhecimento
SUPERVISÃO CSTI		

- 1.14. A CONTRATADA poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo diverso do apresentado, com a devida justificativa, que deverá ser avaliado e aceito pelo CONTRATANTE a seu critério.

ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Descrição dos Serviços

- 1.1. Os serviços de atendimento compreendendo os serviços de atendimento presencial, remoto e especializado aos usuários internos e externos, serão executados pela Central de Serviços de TI, localizada nas dependências da CONTRATANTE.
- 1.2. A CSTI será organizada pela CONTRATADA, sendo permitido o acesso remoto externo ao ambiente computacional do CONTRATANTE com a autorização desta.
- 1.3. A CSTI prestará serviços aos magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em quaisquer unidades do CONTRATANTE.
- 1.4. A prestação dos serviços poderá ocorrer de forma presencial nas residências de magistrados, em que a CONTRATADA demonstre não ser possível realizar os serviços remotamente com a qualidade e critérios exigidos neste termo ou mediante solicitação do CONTRATANTE.
- 1.5. A prestação dos serviços poderá, EVENTUALMENTE, ocorrer a partir de acesso remoto à rede da CONTRATANTE mediante autorização e monitoramento da Equipe de TI da SJTO ou TRF1, no caso de tarefas ou situações em que a natureza, conveniência do atendimento e o planejamento da CONTRATANTE o exijam.
- 1.6. O transporte entre os prédios será fornecido pelo CONTRATANTE, com saída das suas instalações físicas e retorno para estas, mediante solicitação da CONTRATADA.
- 1.7. Os profissionais deverão trabalhar presencialmente nos postos de atendimentos disponibilizados pela CONTRATANTE nos seguintes endereços:
- 1.7.1. Palmas: Justiça Federal do Tocantins: Quadra 201 Norte, conjunto 01, lote 2A, CEP: 77.001-128, Palmas-TO, telefone: (63) 3218.3857
- 1.7.2. Araguaína: Subseção Judiciária de Araguaína: Avenida Neif Murad, 1080, Bairro Jardim Goiás, CEP: 77.824-022, Araguaína-TO, telefone: (63) 2112.8201
- 1.7.3. Gurupi: Subseção Judiciária de Gurupi: Av. São Paulo, esquina com Rua 10, nº 1.680, CEP: 77.403-040, Gurupi-TO, telefone: (63) 3301-3808
- 1.8. A CSTI deverá ser composta, pelo menos, por uma unidade de atendimento remoto e presencial aos usuários internos e usuários externos (serviços de atendimento de primeiro e segundo nível) de acordo com as respectivas competências para:
- 1.8.1. Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério do CONTRATANTE.
- 1.8.2. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, por e-mail, telefone, *chatbot* ou sistema e elegíveis para atendimento pelo primeiro nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do CONTRATANTE.
- 1.8.3. Atender, classificar e reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- 1.8.4. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com o CONTRATANTE.
- 1.8.5. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações;
- 1.8.6. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
- 1.8.7. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI, documentando devidamente no sistema.
- 1.8.8. Acompanhar as solicitações até o seu encerramento, em especial as solicitações classificadas como críticas.
- 1.8.9. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados, atualizando-os e criando, sempre que necessário.
- 1.8.10. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando à CSTI ou a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas de forma remota.
- 1.8.11. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação ou conexão com o ambiente do CONTRATANTE.
- 1.8.12. Receber, controlar, processar e atender as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e elegíveis para atendimento pelo segundo nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

- 1.8.13. Acompanhar e prestar apoio *in loco* nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até o seu início, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.
 - 1.8.14. Acompanhar e prestar apoio remoto ou presencial nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos, devendo ingressar com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos, ou conforme agendado previamente, para que eventuais demandas sejam resolvidas o quanto antes e não atrasem o início do evento. O atendente deverá permanecer à disposição para atendimento imediato à reunião por, pelo menos, 30 (trinta minutos), a contar do efetivo início.
 - 1.8.15. Reclassificar as solicitações conforme seu entendimento e de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
 - 1.8.16. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
 - 1.8.17. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
 - 1.8.18. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
 - 1.8.19. Confeccionar, certificar e instalar cabeamento entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.
 - 1.8.20. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
 - 1.8.21. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do CONTRATANTE.
 - 1.8.22. Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo CONTRATANTE.
 - 1.8.23. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do CONTRATANTE as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
 - 1.8.24. Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI e das unidades de TI do CONTRATANTE.
 - 1.8.25. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
 - 1.8.26. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados, atualizando-os ou criando, sempre que necessário..
 - 1.8.27. Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
 - 1.8.28. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento no período.
1. A CSTI deverá ser composta, pelo menos, por uma unidade de atendimento presencial especializado aos usuários internos (serviços de atendimento de terceiro nível) de acordo com as respectivas competências para:
- 1.1. Instalação e Manutenção de Servidores
 - 1.1.1. Configurar, manter e monitorar servidores de arquivos, web, aplicação e impressão.
 - 1.2. Backup e Restauração de Dados
 - 1.2.1. Criar e gerenciar rotinas de backup e restauração de dados.
 - 1.3. Gestão de Ativos de Rede
 - 1.3.1. Administrar ativos de rede e serviços, incluindo segurança e conectividade.
 - 1.4. Automação de Tarefas
 - 1.4.1. Desenvolver scripts para automatização de tarefas utilizando GPOs.
 - 1.5. Administração de Sistemas
 - 1.5.1. Gerenciar servidores Windows e Linux, conforme necessidade.
 - 1.6. Monitoramento Proativo
 - 1.6.1. Monitorar o ambiente de TI para detectar problemas de desempenho e indisponibilidade de serviços.
 - 1.7. Melhoria de Ferramentas de Monitoramento
 - 1.7.1. Propor melhorias e revisar ferramentas como Zabbix e Grafana.
 - 1.8. Suporte e Comunicação
 - 1.8.1. Fornecer informações e alertas automáticos sobre a disponibilidade de serviços.
 - 1.9. Implementação de Projetos de Infraestrutura
 - 1.9.1. Assessorar na execução projetos de implantação, substituição e atualização de hardware e software.
 - 1.10. Resolução de Problemas
 - 1.10.1. Diagnosticar problemas, identificar causas raízes e implementar soluções.
 - 1.11. Suporte Técnico e Transferência de Conhecimento
 - 1.11.1. Apoiar usuários e transferir conhecimento técnico para equipe interna.
 - 1.12. Administração de Rede WAN e LAN
 - 1.12.1. Gerenciar redes WAN, LAN, Extranet e Intranet, incluindo protocolos de roteamento.
 - 1.13. Segurança e Dimensionamento de Links de Dados
 - 1.13.1. Avaliar segurança e dimensionamento adequado de links de dados.
 - 1.14. Manutenção Física e Organização
 - 1.14.1. Organizar e manter CPD e salas de telemática, incluindo instalação de equipamentos em racks.
 - 1.15. Documentação e Relatórios
 - 1.15.1. Documentar atendimentos, soluções implementadas e elaborar relatórios técnicos.
 - 1.16. Monitoramento e Desempenho
 - 1.16.1. Avaliar o desempenho da rede corporativa e analisar tráfego.
 - 1.17. Suporte Técnico aos Usuários
 - 1.17.1. Prestar suporte técnico para utilização dos recursos de rede.
 - 1.18. Outras Atividades
 - 1.18.1. Executar outras tarefas conforme necessidade do CONTRATANTE
 - 1.19. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
 - 1.20. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente ao supervisor da CONTRATADA.
 - 1.21. A CONTRATADA deverá dotar seus funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, materiais de escritório, ferramentas, mobiliários e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste termo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.
 - 1.22. Quando da prestação de serviços exclusivamente nas dependências do CONTRATANTE, este fornecerá equipamentos e mobiliário de uso geral, como mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, observando o padrão dos equipamentos disponibilizados pela SJTO.

- 1.22.1. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste termo, cabendo à CONTRATADA, nestes casos, o fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.
- 1.23. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- 1.23.1. Ofício, correio eletrônico e outras soluções de comunicação que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.
- 1.23.2. Telefone fixo, celular, mensagens e outros meios de contato telefônico que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.
- 1.23.3. Reuniões presenciais e telepresenciais, por vídeo ou áudio, utilizando-se soluções disponíveis para o CONTRATANTE.
- 1.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar ainda:
- 1.24.1. Número de telefone para contato (durante o horário de expediente da SJTO), para acionamento do preposto, que por sua vez será responsável pela comunicação com a equipe da CONTRATADA.

ANEXO III - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Níveis de Serviços, definição e detalhamento:

- 1.1. Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, etc.
- 1.2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.
- 1.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela CONTRATADA.
- 1.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.
- 1.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações fechadas entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.
- 1.6. Para o cálculo dos índices, deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) do CONTRATANTE e as metas alcançadas serão evidenciadas pela própria solução.
- 1.7. Caso seja verificada divergência entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores mensurados pelo CONTRATANTE e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento do CONTRATANTE.
- 1.8. Qualquer ação da CONTRATADA com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos SLAs, como solicitação de informação procrastinatória com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pelo CONTRATANTE, será considerada não conformidade, sendo aplicadas as penalidades cabíveis e devolvendo-se à CONTRATADA todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado.
- 1.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas glosas.
- 1.9.1. As glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, não sendo possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.
- 1.9.2. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a Glosa prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, de forma não cumulativa, sem prejuízo da aplicação cumulativamente de Glosas referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço.
- 1.9.3. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.
- 1.9.4. Os 03 (três) primeiros meses completos de prestação de serviços, contados da assinatura do contrato, serão considerados como período de adaptação, sendo aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:
- 1.9.4.1. No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa.
- 1.9.4.2. No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas.
- 1.9.4.3. No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas.
- 1.9.4.4. A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.
- 1.9.4.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 1.10. O CONTRATANTE poderá realizar, em comum acordo com a CONTRATADA, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste contrato, mediante aditamento contratual.
- 1.11. Os Níveis de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE não desoneram a CONTRATADA de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento dos usuários de TI e às demais obrigações deste contrato.
- 1.12. Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela CONTRATADA serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		GLOSA
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	$IIA = (QTA8 / \text{Quantidade total de solicitações}) \times 100\%$ Onde: •QTA8 = Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos	≥ 98%	< 98% a 88% < 88% a 58% < 58%	1% 3% 5%
02	Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP)	Percentual de solicitações atendidas no prazo	$ISP = (3 \times Q1 / QT1 + 2 \times Q2 / QT2 + 1 \times Q3 / QT3) / 6$ Onde: •Q1 = Solicitações de prioridade 1 atendidas no prazo. •Q2 = Solicitações de prioridade 2 atendidas no prazo. •Q3 = Solicitações de prioridade 3 atendidas no prazo. •QT1 = Quantidade total de solicitações de prioridade 1. •QT2 = Quantidade total de solicitações de prioridade 2. •QT3 = Quantidade total de solicitações de prioridade 3.	≥ 98%	≥ 95% e < 98% ≥ 90% e < 95% < 90%	1% 2% 3%
03	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	$ILTA = (QTEL20 / \text{Quantidade total de lig. telefônicas}) \times 100\%$ Onde: •QTEL20 = Quantidade. de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos	≥ 70%	< 70% a 60% < 60% a 50% < 50%	2% 5% 7%
04	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas,	$ILTP = (QTELNA / \text{Quantidade total de lig. telefônicas}) \times 100\%$ Onde:	≤ 5%	> 5% a 10% > 10% a 20% > 20%	2% 5% 7%

		contabilizadas na central telefônica.	•QTELNA = Quantidade de ligações telefônicas não atendidas			
05	Qtd. de solicitações não atendidas no prazo (QSNP)	Percentual de solicitações não atendidas no prazo	$QSNP = (QSFP / QTS) \times 100\%$ Onde: •QTS = Quantidade total de solicitações •QSFP = Quantidade de Solicitações fora do prazo	$\leq 2\%$	> 2% a 10% > 10% a 20% > 20%	2% 5% 7%
06	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificado nas solicitações atendidas no período.	$ISNC = (QNC / QTSE) \times 100\%$ Onde •QNC = Quantidade de não conformidade •QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	$\leq 0,5\%$	> 0,5% a 1% > 1% a 3% > 3%	1% 3% 5%
07	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	$ISR = (QSERU / QTSE) \times 100\%$ Onde •QSERU = Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários •QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	$\leq 1\%$	> 1% a 2% > 2% a 5% > 5%	1% 3% 5%
08	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como: MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO	$ISA = (QSMS / QTSA) \times 100\%$ Onde •QSMS = Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO •QTSA= Quantidade total de solicitações avaliadas	$\geq 98\%$	< 98% a 88% < 88% a 58%	1% 3%
09	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo CONTRATANTE no período.	$ISEPR = (QSEPR / QTSEP) \times 100\%$ Onde: •QSEPR = Quantidade de solicitações de extensão de prazo recusadas •QTSEP = Quantidade total de solicitações de extensão de prazo	$\leq 10\%$	> 10% a 25% > 25% a 75% > 75%	1% 3% 5%
10	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais.	$I = \frac{\sum_{j=1}^3 N_j}{\sum_{j=1}^3 T_j} \times 3 \times 100\%$ •Nj = Número de profissionais N1, N2 e supervisores desligados sem justa causa no mês j •Tj = Total de profissionais no mês j (no último dia do mês)	$\leq 15\%$	>15% Obs: arredondamento para o inteiro mais próximo.	10%

1.13. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço:

1.13.1. Indicador 01 - Índice de Início de Atendimento (IIA).

1.13.1.1. As solicitações deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 por meio do sistema até o primeiro registro no sistema de controle de solicitações por algum atendente, demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

1.13.2. Indicador 02 - Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP)

1.13.2.1. Índice de solicitações atendidas no prazo estabelecido, observando as prioridades definidas no Catálogo de Serviços:

1.13.2.1.1. ALTA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 1h (uma hora).

1.13.2.1.2. MÉDIA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 6h (seis horas)

1.13.2.1.3. BAIXA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 24h (vinte e quatro horas)

1.14. Indicador 03 - Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)

1.14.1. Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.

1.15. Indicador 04 - Índice de Ligações Telefônicas perdidas (ILTP)

1.15.1. Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.

1.16. Indicador 5 - Quantidade de solicitações não atendidas no prazo (QSNP)

1.16.1. Do total de ligações recebidas na central telefônica serão contabilizadas as não atendidas, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

1.17. Indicador 06 - Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)

1.17.1. As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado: a) Falha na triagem. b) Falha no encaminhamento. c) Falha no preenchimento dos campos da solicitação. d) Abertura indevida de solicitação. e) Ausência de descrição de encaminhamento ou solução. f) Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida. g) Encerramento indevido da solicitação. h) Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos. i) Demais quesitos definidos neste contrato.

1.18. Indicador 07 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR)

1.18.1. Total de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.

1.18.2. A partir da recusa será retomada a contagem de tempo para que a equipe técnica prossiga com o atendimento da solicitação.

1.19. Indicador 08 - Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA).

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

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

1.20. Indicador 09 - Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

1.20.1. Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pelo CONTRATANTE será considerada procrastinatória.

1.21. Indicador 11 - Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 3 meses (IRP)

1.21.1. Somatório do número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses, dividido pela média do total de profissionais nos últimos 3 meses.

1.21.2. O arredondamento será feito para o inteiro mais próximo.

ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**1. Qualificação mínima e competências dos profissionais do contrato**

- 1.1. A definição dos perfis profissionais efetivamente necessários à execução dos serviços, além dos perfis e requisitos mínimos de qualificação indicados neste termo, cabe exclusivamente à CONTRATADA, com vistas ao atendimento de todos os quesitos definidos neste termo.
- 1.2. Todos os profissionais da CONTRATADA designados para prestar os serviços deverão além dos requisitos específicos a cada perfil, devem possuir as seguintes habilidades e competências:
 - 1.2.1. Bom relacionamento interpessoal.
 - 1.2.2. Vontade e facilidade de aprendizado e de disseminação de conhecimento.
 - 1.2.3. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, inerente à área de atendimento a usuários de TI.
 - 1.2.4. Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.
 - 1.2.5. Capacidade de organização e espírito de equipe.
 - 1.2.6. Criatividade e iniciativa.
 - 1.2.7. Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, assim como às suas mudanças.
 - 1.2.8. Dinamismo, firmeza e paciência para atuar com atendimento a usuários de serviços de TI.
 - 1.2.9. Comprometimento com a missão e diretrizes inerentes à área de atendimento a usuários de serviços de TI.
 - 1.2.10. Pleno domínio técnico da sua área de atuação.
- 1.3. Qualificação mínima e competências do Preposto Titular e substituto
 - 1.3.1. 1.3.1 Os prepostos, titular e substituto, deverão possuir as seguintes qualificações:
 - 1.3.1.1. Graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.
 - 1.3.1.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos em cargo de supervisão em serviços de atendimento com, no mínimo, 10 (dez) profissionais subordinados em um mesmo período, em qualquer formato de atuação.
 - 1.3.1.3. Certificação ITIL Foundation, versão 4 ou mais atual.
 - 1.3.1.4. Certificação HDI-ADM - Administração de Níveis de Serviços em TI ou Certificação HDI-SCM – Gerenciamento do Centro de Suporte.
 - 1.3.1.5. Conhecimento em Project Management Body of Knowledge – PMBOK versão 5 ou mais atual.
 - 1.3.1.6. Conhecimento básico da língua inglesa.
 - 1.3.1.7. Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
 - 1.3.2. Compete ao Preposto responder por questões administrativas inerentes aos serviços contratados e com autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo.
 - 1.3.3. Deverá possuir capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos a ele inerentes junto ao CONTRATANTE.
 - 1.3.4. Deverá ser designado preposto titular e substituto quando da reunião inicial.
 - 1.3.5. Deve se prezar pelo acompanhamento dos prazos contratuais e mecanismos formais de comunicação informados neste Termo.
 - 1.3.6. Este profissional não poderá assumir mais de um papel.
 - 1.3.7. Deverá estar disponível em horário comercial para o CONTRATANTE, não existindo requisito de presencialidade em suas instalações, porém deverá comparecer quando requisitado.
 - 1.3.8. O profissional preposto titular e o substituto, quando em exercício, não poderão se dedicar à atividade de supervisão, não podendo ser responsável pela execução de quaisquer atividades técnicas operacionais e não devendo atribuir aos demais profissionais quaisquer atividades inerentes aos supervisores.
- 1.4. Qualificação mínima e competências do Profissional para supervisão da CSTI - Supervisor e Substituto.
 - 1.4.1. O profissional para supervisão da CSTI, deverá possuir as seguintes qualificações
 - 1.4.1.1. Possuir graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.
 - 1.4.1.2. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a, no mínimo, 300 (trezentos) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação com, no mínimo, 5 (cinco) profissionais subordinados.
 - 1.4.1.3. Possuir certificação ITIL Foundation, versão 4 ou mais atual.
 - 1.4.1.4. Possuir certificação HDI SCA – Support Center Analyst (Analista de Centro de Suporte).
 - 1.4.1.5. Possuir certificação HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician ou HDI DST – Desktop Support Technician.
 - 1.4.1.6. Possuir certificação HDI KCS - Knowledge-Centered Support.
 - 1.4.1.7. Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.
 - 1.4.1.8. Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.
 - 1.4.1.9. Ter conhecimento básico da língua inglesa.
 - 1.4.1.10. Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
 - 1.4.2. Compete ao supervisor da CSTI, sob coordenação do preposto:
 - 1.4.2.1. Supervisionar a execução dos serviços.
 - 1.4.2.2. Coordenar a investigação, o diagnóstico e a resolução das causas dos problemas referentes à microinformática.
 - 1.4.2.3. Auxiliar a implementação de “Boas Práticas de Atendimento” em relação aos serviços de TI.
 - 1.4.2.4. Efetuar relatório mensal sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pelo CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.
 - 1.4.2.5. Realizar pesquisas semestrais quanto à satisfação dos usuários internos e externos sobre os serviços de TI fornecidos pelo CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.
 - 1.4.2.6. Priorizar o atendimento conforme o perfil do usuário e a criticidade do serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
 - 1.4.2.7. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do CONTRATANTE, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, normas, produtos e serviços, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas.
 - 1.4.2.8. Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso no CONTRATANTE.
 - 1.4.2.9. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
 - 1.4.2.10. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
 - 1.4.2.11. Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.
 - 1.4.2.12. Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.

- 1.4.2.13. Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.
 - 1.4.2.14. Avaliar e agrupar as solicitações referentes ao mesmo problema, de forma que todas as solicitações possam ser encerradas automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada solicitação.
 - 1.4.2.15. Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.
 - 1.4.2.16. Manter atualizada a mensagem de recepção da central telefônica para que reflita problemas gerais sendo tratados, evitando o registro de diversas solicitações para a mesma causa raiz.
 - 1.4.2.17. Dedicar-se à atividade de supervisão, não podendo ser responsável pela execução de quaisquer atividades técnicas operacionais e não devendo atribuir aos demais profissionais quaisquer atividades inerentes aos supervisores.
- 1.5. Qualificação mínima e competências do profissional de execução de serviço remoto e presencial aos usuários internos e externos (N2).
- 1.5.1. Possuir uma das seguintes formações:
 - 1.5.1.1. Curso técnico profissionalizante na área de TI e 2 (dois) anos de experiência comprovada em atividade de atendimento de usuários corporativos de TI;
 - 1.5.1.2. Curso nível superior completo na área de TI e 2 (dois) anos de experiência comprovada em atividade de atendimento de usuários corporativos de TI.
 - 1.5.2. Possuir certificação HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician ou HDI DST – Desktop Support Technician.
 - 1.5.3. Ter participado de curso formal de montagem e configuração de microcomputadores com, pelo menos, 20 (vinte) horas.
 - 1.5.4. Ter conhecimento de operação e manutenção de microcomputadores em nível de hardware, configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório.
 - 1.5.5. Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.
 - 1.5.6. Ter treinamento em ITIL, versão 4 ou mais atual.
 - 1.5.7. Certificado de curso de língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
 - 1.5.7.1. As certificações e treinamentos exigidos nos itens 1.5.2, 1.5.3, 1.5.6 e 1.5.7 poderão ser apresentados até, no máximo, 90 (noventa) dias corridos após a contratação.
 - 1.5.8. Compete aos profissionais que executarão o serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários internos e externos, sob coordenação do supervisor:
 - 1.5.8.1. Receber, controlar, processar e atender as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e elegíveis para atendimento pelo segundo nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
 - 1.5.8.2. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até o seu início, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais, nas situações em que não foi possível realizar o atendimento remotamente.
 - 1.5.8.3. Classificar ou reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
 - 1.5.8.4. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos.
 - 1.5.8.5. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
 - 1.5.8.6. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
 - 1.5.8.7. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
 - 1.5.8.8. Confeccionar e instalar cabeamento lógico entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.
 - 1.5.8.9. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
 - 1.5.8.10. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do CONTRATANTE.
 - 1.5.8.11. Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo CONTRATANTE.
 - 1.5.8.12. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do CONTRATANTE as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
 - 1.5.8.13. controlar, processar e atender às solicitações da CSTI e das unidades de TI do CONTRATANTE.
 - 1.5.8.14. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
 - 1.5.8.15. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, devidamente documentado no sistema.
 - 1.5.8.16. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
 - 1.5.8.17. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas pela CSTI-N2.
 - 1.5.8.18. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente do CONTRATANTE.
 - 1.5.8.19. Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
 - 1.5.8.20. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
 - 1.5.8.21. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente ao supervisor.
- 1.6. Qualificação mínima e competências do profissional que executará serviço especializado presencial aos usuários internos (N3)
- 1.6.1. Inglês técnico (leitura e compreensão de informações técnicas);
 - 1.6.2. Graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós-graduação na área de TI (preferencialmente em infraestrutura, redes, segurança) com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.
- 1.7. Experiência
- 1.7.1. Mínimo de 03 (três) anos na área de Infraestrutura de Tecnologia da Informação
- 1.8. Treinamento, com carga horária mínima de 20 horas
- 1.8.1. Introdução ao Linux;
 - 1.8.2. Introdução Windows Server 2008 ou superior;
 - 1.8.3. Introdução a Redes de Computadores;
 - 1.8.4. Introdução a Segurança da Informação;
 - 1.8.4.1. Treinamento exigidos nos subitens apresentados no item 1.8 poderão ser apresentados até, no máximo, 90 (noventa) dias corridos após a contratação.
 - 1.8.5. Conhecimento
 - 1.8.5.1. Arquitetura cliente-servidor e ponto a ponto. Topologias de Rede.
 - 1.8.5.2. Protocolos de comunicação (TCP, ICMP, IP v4 e v6, HTTP, HTTPS, SMB, FTP, RTP, UDP, ARP, SMTP, SSH, NTP, IMAP, DNS, DHCP, SNMP).
 - 1.8.5.3. Tipos de transmissão de dados. Fibra óptica. Cabeamento Estruturado: cabos UTP cat5e e cat6.
 - 1.8.5.4. Políticas de Grupo (GPO).
 - 1.8.5.5. Endereçamento estático e dinâmico.
 - 1.8.5.6. Redes e sub-redes.
 - 1.8.5.7. Redes Locais Virtuais (VLANs).
 - 1.8.5.8. Criação de scripts.

- 1.8.5.9. Redes sem fio: fundamentos e padrões (802.11, protocolos 802.1x, EAP, WEP, WPA e WPA2).
 - 1.8.5.10. Redes locais (LAN) e de longa distância (WAN).
 - 1.8.5.11. Elementos de interconexão de redes de computadores (modem, placa de rede, repetidores, bridges, switches, roteadores).
 - 1.8.5.12. Serviços de diretório: LDAP, Microsoft Active Directory. Serviços de Nomes de Domínios (DNS). Serviços Web (HTTP e HTTPS).
 - 1.8.5.13. Serviços de transferência de mensagens (SMTP e IMAP).
 - 1.8.5.14. Serviços de Transferências de Arquivos (FTP).
 - 1.8.5.15. Gerenciamento de servidores Windows 2008, 2012 e 2016.
 - 1.8.5.16. Manutenção de servidores de arquivos, impressão, aplicação, web, DHCP e DNS. Administração de servidores Linux.
 - 1.8.5.17. Virtualização de servidores.
 - 1.8.5.18. Clusters e HA.
 - 1.8.5.19. Administração de serviços em nuvem.
 - 1.8.5.20. Redes SAN: conceitos de (iSCSI, FCP), NAS (CIFS, NFS), LUN, multipathing e desduplicação de dados.
 - 1.8.5.21. Cópias de segurança (backup): full, diferencial e incremental. Recursos de Rede: Link Aggregation, Qualidade de Serviço (QoS), Spanning Tree Protocol.
 - 1.8.5.22. Acesso remoto RDP/TS (Windows), via CLI (SSH) e VPN.
 - 1.8.5.23. Monitoramento de rede.
 - 1.8.5.24. Dispositivos de armazenamento.
- 1.8.6. Compete ao profissional que executará o serviço de atendimento especializado aos usuários internos, sob coordenação do supervisor:
- 1.8.6.1. Receber, controlar, processar e atender as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e elegíveis para atendimento especializado, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
 - 1.8.6.2. Classificar ou reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
 - 1.8.6.3. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos.
 - 1.8.6.4. Criar rotinas de backup e restauração de dados;
 - 1.8.6.5. Gerenciar ativos de redes
 - 1.8.6.6. Desenvolver scripts para automatização de tarefas via GPOs
 - 1.8.6.7. Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura de TI;
 - 1.8.6.8. Emitir alertas, preferencialmente de forma automática, observando os meios e o plano de comunicação, estabelecidos pelo CONTRATANTE;
 - 1.8.6.9. Realizar tarefas rotineiras, quando definidas pelo CONTRATANTE, visando verificação de serviços não passíveis de automação pela solução de monitoramento.
 - 1.8.6.10. Propor ações de melhoria da infraestrutura e dos procedimentos.
 - 1.8.6.11. Instalar, remanejar e retirar equipamentos em racks;
 - 1.8.6.12. Administrar, gerenciar e suportar ativos de rede das camadas 2 e 3;
 - 1.8.6.13. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
 - 1.8.6.14. Elaborar mapa de endereçamento IP para a rede WAN, MAN e LAN
 - 1.8.6.15. Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos de infraestrutura
 - 1.8.6.16. Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede.
 - 1.8.6.17. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
 - 1.8.6.18. Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha.
 - 1.8.6.19. Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento.
 - 1.8.6.20. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade.
 - 1.8.6.21. Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa.
 - 1.8.6.22. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à infraestrutura.
 - 1.8.6.23. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
 - 1.8.6.24. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas;
 - 1.8.6.25. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
 - 1.8.6.26. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
 - 1.8.6.27. Quaisquer intercorrências devem ser informadas imediatamente ao supervisor.

ANEXO V - AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. Plataforma de Hardware e software:

- 1.1. Sistemas operacionais utilizados em servidores:
 - 1.1.1. Windows 2003 (Standard e Enterprise - 32 e 64 bits) e superiores.
 - 1.1.2. Windows 2012R2 e superiores.
 - 1.1.3. Linux Red Hat 5 64 bits e superiores.
 - 1.1.4. Oracle Linux 6 e superiores.
 - 1.1.5. ESXi 6 ou superior.
 - 1.1.6. CentOS 7 ou superiores.
- 1.2. Software utilizados nas estações clientes:
 - 1.2.1. Windows XP, 7, 8 e 10.
 - 1.2.2. Antivírus McAfee.
- 1.3. Versões dos browsers de mercado incluindo, no mínimo:
 - 1.3.1. Chrome - última versão.
 - 1.3.2. Internet Explorer 8 e superior.
 - 1.3.3. Microsoft Edge.
 - 1.3.4. Mozilla Firefox 15.0.1 e superior.
- 1.6. Serviços de mensageria:
 - 1.6.1. Protocolo SMTP para integração com serviços de mensagens e colaboração, com autenticação por meio de usuário e senha ou certificação digital.
 - 1.6.2. Microsoft Exchange Server 2010 e superiores.

- 1.6.3. Sistemas configurados em cluster.
 - 1.6.4. Serviço de AntiSpam baseado em Microsoft Exchange Online Protection (EOP).
 - 1.7. Ambiente de virtualização:
 - 1.7.1. VMware Vsphere versão 6 ou superiores.
 - 1.7.2. Oracle Virtualization Machine 3.4.6 ou superiores.
 - 1.7.3. Oracle Virtualization Machine Manager 3.4.6 ou superiores.
 - 1.7.4. Oracle Enterprise Manager 12c.
 - 1.7.5. Microsoft Hyper-V.
 - 1.7.6. VMWare vRealize Operations - vROps.
 - 1.8. Ferramentas de backup:
 - 1.8.1. Symantec NetBackup Enterprise 7.x ou superiores.
 - 1.8.2. Symantec Netbackup OpsCenter Analytics 7.x ou superiores.
 - 1.8.3. Tape Libraries Tandberg Exabyte Magnum 224.
 - 1.8.4. Tape Libraries StorageLibrary T40.
 - 1.8.5. Tape Libraries QualStar XLS.
 - 1.8.6. Tape Quantum Scalar i40.
 - 1.8.7. Tape Quantum Scalar i80.
 - 1.8.8. Tape DELL PowerVault TL2000.
 - 1.8.9. Tape IBM TS-4300 e TS-4500.
 - 1.9. Ferramentas de monitoramento:
 - 1.9.1. Zabbix 2.4 e superiores.
 - 1.9.2. Ansible.
 - 1.9.3. CACTI 0.8.8b.
 - 1.9.4. NRPE 2.12 e superiores.
 - 1.9.5. Centralização de Logs com o uso da Elastic Stack.
 - 1.10. Soluções de armazenamento:
 - 1.10.1. EMC VNX2 5600.
 - 1.10.2. EMC VNX2 5800.
 - 1.10.3. EMC VNXe 3150.
 - 1.10.4. EMC VNXe 1600.
 - 1.10.5. OceanStor Huawei 5600 v3.
 - 1.10.6. OceanStor Huawei 5300 v5.
 - 1.11. Redes SAN FC
 - 1.11.1. DELL/EMC Connectrix DS-6520B.
 - 1.11.2. DELL/EMC Connectrix DS-5300B.
 - 1.11.3. DELL/EMC Connectrix MDS-9148S.
 - 1.12. Solução de gerenciamento de servidores e estações de trabalho:
 - 1.12.1. System Center 2012 R2.
 - 1.13. Servidores de rede:
 - 1.13.1. Plataforma HP e DELL.
 - 1.13.2. Plataforma Huawei KUNLUN.
 - 1.13.3. Hiperconvergência DELL.
 - 1.14. Plataformas em Nuvem:
 - 1.14.1. Office 365.
- 2. Rede de comunicação de dados:**
- 2.1. Protocolo TCP/IP.
 - 2.2. Protocolo IPV4.
 - 2.3. Arquitetura Ethernet nas larguras de banda 100 Mbps, 1 Gbps e 10 Gbps (FCoE) entre os servidores VmWare ESX e o núcleo da rede, conforme padrões IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab e IEEE 802.3ae.
 - 2.4. VLANs, conforme padrão IEEE 802.3q.
 - 2.5. Redes sem fio padrões IEEE 802.11 a/b/g/n/ac.
 - 2.6. Protocolo MPLS.
 - 2.7. VoIP utilizando FreePBX/Asterisk/ Asteric.
 - 2.8. Protocolo BGP.
 - 2.9. Equipamentos HPE, Extreme e Enterasys.
- 3. Segurança da Informação**
- 3.1. Firewall Fortinet 100F
 - 3.2. Firewall Fortinet 60F
 - 3.3. VPN baseada em CheckPoint, OpenVPN e OPNSense.

ANEXO VI

COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E CIÊNCIA DE INFORMAÇÕES

1. OBJETO

- 1.1. Este compromisso estabelece condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução deste contrato, de acordo com o que dispõem a [Lei 12.527/2011](#) e os [Decretos 7.724/2012](#) e [7.845/2012](#), que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, bem como o que dispõe a [Lei 13.709/2018](#) e a [Resolução CNJ 363/2021](#) sobre a proteção geral de dados.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste Termo, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- 2.1.1. **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- 2.1.2. **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- 2.1.3. **CONTRATO**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. INFORMAÇÃO SIGILOSA

- 3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado.
- 3.2. Este Termo 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, doravante denominadas **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.

4. LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste termo não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

- 4.1.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA.
- 4.1.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente termo.
- 4.1.3. 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 a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

- 5.1. A CONTRATADA se compromete 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, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.
- 5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.
- 5.3. 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 sobre a existência deste termo, bem como da natureza sigilosa das informações.
 - 5.3.1. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste termo.
- 5.5.1. Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.
- 5.6. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, 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.
- 5.7. A CONTRATADA, na forma disposta no subitem 5.2 acima, também se obriga a:
 - 5.7.1. 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-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.
 - 5.7.2. 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** por seus agentes, representantes ou por terceiros.
 - 5.7.3. 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.
 - 5.7.4. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.
- 5.8. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

6. DURAÇÃO DO SIGILO

- 6.1. O presente termo tem natureza irrevogável e irretroatável, e seus efeitos terão vigência desde a assinatura do contrato até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão da execução do objeto contratado ou àquele determinado em lei.

7. PENALIDADES

- 7.1. 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 deste contrato. 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. 156 da Lei nº. 14.133/2021.**

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 8.1. Este termo de confidencialidade é parte integrante e inseparável do contrato.
- 8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. Ao assinar o contrato, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:
 - 8.4.1. O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.
 - 8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao contrato.
 - 8.4.3. 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.
 - 8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.
 - 8.4.5. O presente termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes.

- 8.4.6. 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.
- 8.4.7. 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.
- 8.4.8. Este termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

TERMO DE CIÊNCIA

- 1. Contrato Número
- 2. Objeto
- 3. Gestor do Contrato
- 4. Matrícula
- 5. CONTRATANTE
- 6. CONTRATADA
- 7. CNPJ
- 8. Preposto da CONTRATADA
- 9. CPF:
- 10. Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes no CONTRATANTE.

PALMAS XX de XXXXXXXX de 2024.

CIÊNCIA CONTRATADA - Funcionários

- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____
- (Nome e Matrícula): _____

ANEXO VII

1. ESTIMATIVA DA DEMANDA

- 1.1. A CONTRATADA deverá observar, para definição do valor mensal fixo a ser ofertado, o seguinte cenário do CONTRATANTE, entre outros aspectos de seu interesse que possam influenciar o preço a ser praticado:
 - 1.1.1. Quantidades e perfis dos usuários de serviços de TI.
 - 1.1.1.1. A quantidade de usuários internos de TI do CONTRATANTE totaliza, aproximadamente, 346 (trezentos e quarenta e seis) usuários ativos, entre magistrados, servidores, estagiários e terceirizados.

QUANTIDADE DE USUÁRIOS INTERNOS DE TI				
MAGISTRADO	SERVIDOR	ESTAGIÁRIO	TERCEIRIZADO	TOTAL
11	220	55	60	346

1.1.1.2. Os usuários internos podem ser deslocados entre os edifícios ocupados pelo CONTRATANTE, a seu critério.

1.1.3. Quantidades e tipos de equipamentos de microinformática.

1.1.3.1. As quantidades de equipamentos de microinformática estão demonstradas na tabela abaixo:

QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE MICROINFORMÁTICA	
EQUIPAMENTO	SJTO
Microcomputador	321
Monitor de vídeo	697
Impressora	73
Notebook	44
Scanner	54
TOTAL	1.189

1.1.3.2. O CONTRATANTE poderá substituir anualmente até 1/4 (um quarto) do quantitativo de equipamentos descritos na tabela acima.

1.1.4. Quantidade de solicitações de serviços de TI.

1.1.4.1. Para referência da evolução da quantidade de solicitações de serviços de TI, é apresentada na tabela a seguir o total de solicitações (telefônicas e chamados) recebidas e atendidas na CSTI 2 atualmente atendendo a SJTO nos anos de 2022, 2023 e 2024 (já corrigida considerando-se as distorções nas quantidades de atendimentos registrados durante a pandemia):

ANO	QUANTIDADE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO
2022	3664
2023	4280
2024 (Até junho)	3682

1.1.5. Quantidade mínima de profissionais alocados.

1.1.5.1. A natureza deste serviço pressupõe caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem. Por isso, é fundamental o dimensionamento de quantitativo mínimo que precisa estar permanentemente alocado. A fixação desses patamares mínimos se dá com base no histórico dos últimos 36 meses de execução contratual em modelo similar, além da aplicação de fórmulas estatísticas.

QUANTIDADE MÍNIMA DE PROFISSIONAIS		
CARGO	LOCALIDADE	QUANTIDADE
Atendente N2	PALMAS	2
Atendente N2	GURUPI	1
Atendente N2	ARAGUAÍNA	1
Atendente N3	PALMAS	1
Supervisor	PALMAS	1
TOTAL DE PROFISSIONAIS		6

1.1.6. Salário base proposto por empregado

1.1.6.1. No intuito de manter a efetividade dos serviços e reduzir a rotatividade dos profissionais, considerando a eficiência nos serviços prestados, deverá ser observado, no mínimo, o salário base proposto.

1.1.6.2. Por não existir piso salarial definido em nenhuma Convenção Coletiva no Estado do Tocantins, foram realizadas pesquisas de mercado para definir o valor do salário base dos respectivos profissionais, resultando na tabela abaixo:

ID	CARGO	CARGA HORÁRIA	SALÁRIO POR EMPREGADO	QTD DE EMPREGADOS
1	Atendente N2	40h	R\$ 2.767,70	4
2	Atendente N3	40h	R\$ 3.986,71	1
3	Supervisor	40h	R\$ 4.021,56	1

1.1.6.3. O valor do auxílio-alimentação mensal de referência para todos os profissionais, objeto do Termo de Referência, é de R\$ 597,96 (quinhentos e noventa e sete e noventa e seis centavos), com base nos valores atuais praticados nas contratações correntes bem como o valor do auxílio transporte é de 3,85 (três reais e oitenta e cinco centavos)\dia

ANEXO VIII

MODELO DE PROPOSTA e PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA

ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	MESES	CÓDIGO BR	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR TOTAL (30 MESES)
1	Central de Serviços de TI	Atendimento remoto e presencial e especializado aos usuários de TI internos e externos do SJTO.	Valor fixo mensal	30	BR 26980	R\$	R\$

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA

PLANILHA DE PREÇOS

Dados para Composição dos Custos Referentes a mão de obra			
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)		
3	Salário Normativo da Categoria Profissional		
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
		VIGÊNCIA:	
1	Composição da Remuneração	%	VALOR (R\$)
A	Salário-Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Outros (especificar)		
Total			
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAS E DIÁRIOS			
2.1	Submódulo 2.1 – 13º SALÁRIO FÉRIAS E ADICIONAL DE FÉRIAS	%	VALOR(R\$)
A	13º Salário		
	Férias		
B	Adicional de Férias		
	Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Férias e Adicional de Férias		
	Total da Remuneração:		
TOTAL			
SUBMÓDULO 2.2: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS (GPS), FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO (FGTS) E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES			
		%	VALOR (R\$)
GFS, FGTS e Outras contribuições			
A	INSS		
B	Salários Educação		
C	RAT - Ajustado (RAT x FAP)		
D	SESI / SESC		
E	SENAI / SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
TOTAL			
SUBMÓDULO 2.3: BENEFÍCIOS MENSAS E DIÁRIOS			
2.3	Benefícios Mensais e Diários	%	VALOR (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência médica		
D	Assistência odontológica		
E	Auxílio funeral		
TOTAL			
QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAS E DIÁRIOS			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	VALOR (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
TOTAL			
MÓDULO 03 - Provisão para Rescisão			
3	SUBMÓDULO 3 – RESCISÃO	%	VALOR (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		

C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
	Total		
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais	%	VALOR (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Ausência por Doença		
G	Substituto na cobertura de Outras Ausências (especificar)		
	Subtotal		
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição		
	TOTAL		
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	VALOR (R\$)
4.1	Ausências Legais		
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos	%	VALOR (R\$)
A	Uniformes		
B	Equipamentos (EPI's)		
C	Outros (especificar)		
	TOTAL		
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	VALOR(R\$)
	Custos Indiretos		
	Lucro		
	Tributos		
C1	C.1. PIS		
C2	C.2. COFINS		
C3	C.3. ISS		
	Tributos = (MOD.1 + MOD.2 + MOD.3 + MOD.4+ MOD.5 + Custos Indiretos + Lucro) / FATOR. FATOR = 1 - ((Alíquotas dos tributos: PIS + COFINS + ISS) / 100)		
	SUBTOTAL		
	TOTAL		
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual		VALOR (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		
D	MÓDULO 4: CUSTO DE RESPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
E	MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS		
	Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
	VALOR TOTAL MENSAL POR EMPREGADO		

ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Planilha a ser pensada ao Edital, documento SEI (20792677)

2. Inclui catálogo de serviços referente aos atendimentos N2 e N3 na SJTO, juntamente com os serviços realizados pelas equipes especializadas no TRF1 (apresentados para efeito ilustrativo). Chamados não abarcados pelas atribuições das equipes N2 e N3 da SJTO deverão ser encaminhados pela CSTI da SJTO ao TRF1. Atualizações tecnológicas ou administrativas durante a vigência do contrato poderão ensejar a incorporação de novos itens (análogos aos já existentes no catálogo, dentro do escopo das qualificações exigidas dos profissionais), bem como a subdivisão ou eliminação de itens.

ANEXO II DO EDITAL
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À: JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO TOCANTINS

A/C: Sr. Pregoeiro

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900.07/2024

Pae nº 0001421-34.2024.4.01.8014

REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA - DATA: 30/07/2024 HORA: 09:00 h

Apresentamos a nossa proposta para , conforme descrição constante do Anexo I do Edital, e seus anexos, pelo(s) valor(es) abaixo especificado(s):

QUADRO RESUMO DO CUSTO DOS PROFISSIONAIS (VALOR DO LANCE - 30 MESES)					
OBJETO: contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação - TI, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento remoto e presencial aos usuários de TI da Seção Judiciária do Tocantins e Subseções Judiciárias vinculadas (Araguaína e Gurupi-TO)					
CARGO	LOCALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE	Valor Mensal	Valor Total Global 30 MESES
Atendente N2	PALMAS	40 h	2		
Atendente N2	GURUPI	40 h	1		
Atendente N2	ARAGUAÍNA	40 h	1		
Atendente N3	PALMAS	40 h	1		
Supervisor	PALMAS	40 h	1		
TOTAL			6		

Declaramos que:

- No preço proposto, estão computados todos os custos decorrentes desta contratação na forma prevista neste Edital.
- Declaração de Vistoria:** Declaro que não vistoriamos o local, porém conhecemos todas as condições em que serão executados os serviços, não sendo admitido, em hipótese alguma, alegações de desconhecimento dos serviços/materiais/peças/acessórios que serão utilizados na execução do contrato, ou ainda, de dificuldades técnicas não previstas.
- PRAZO DE EXECUÇÃO / ENTREGA:** conforme estabelecido no Termo de Referência - Anexo I do Edital.
- PRAZO DE VALIDADE:** 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura do Pregão. (Prazo não inferior a 60 (sessenta) dias).

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a cumprir a obrigação no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social:	CNPJ:	
Endereço:	Tel/Fax:	
E-mail:	CEP:	
Cidade:	UF:	
Dados Bancários		
Banco:	Agência:	C/C:

PROPOSTA: MODELO DE PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTO DOS PROFISSIONAIS QUE DEVERÃO ACOMPANHAR A

► Disponíveis por meio de acesso ao link: [MODELO DE PLANILHA](#)

ANEXO III DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaro que a empresa _____,
 inscrita no CNPJ / MF nº _____, inscrição estadual nº _____,
 estabelecida em _____,
 possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Nome da Empresa / Órgão	Vigência do Contrato	Valor Total do Contrato

Valor Total dos Contratos R\$

 Assinatura e carimbo do emissor

NOTA: Além dos nomes dos órgão e/ou empresa com as quais tem contratos vigentes, a licitante deverá informar também o endereço completo dos mesmos.

ANEXO IV DO EDITAL

- MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DA VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 3º DA RESOLUÇÃO/CNJ Nº 07/2005

DECLARAÇÃO

_____ (EMPRESA LICITANTE), CNPJ nº _____, com sede na _____, Cidade/Estado _____/_____, por intermédio de seu(s) representante(s) legal(ais), Sr(a) _____, RG nº _____, CPF nº _____, em cumprimento ao estabelecido no art. 3º, da Resolução nº. 07/2005, do Conselho Nacional de Justiça, DECLARA expressamente, sob as penalidades cabíveis, estar ciente da vedação imposta pelo referido artigo:

“Art. 3º - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal Contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação.”

Local e data

Assinatura

 Representante Legal da Empresa Licitante

RG nº _____ / CPF nº _____

ANEXO V DO EDITAL MINUTA DE CONTRATO

Acessar minuta do Contrato no Link: