



JUSTIÇA FEDERAL NO CEARÁ

SEÇÃO DE CONTRATOS (CE-NFP-CONTRATOS)

CONTRATO

CONTRATO Nº 01/2022

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ENGLOBALANDO PROCESSOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E GESTÃO DE SERVIÇOS. QUE ENTRE SI FAZEM, DE UM LADO, A UNIÃO FEDERAL, ATRAVÉS DA JUSTIÇA FEDERAL NO CEARÁ, COMO CONTRATANTE, E A EMPRESA AMAZON INFORMÁTICA LTDA, COMO CONTRATADA, TENDO EM VISTA O QUE CONSTA NO PROCESSO SEI 1772-79.2021.4.05.7600.

A UNIÃO FEDERAL por intermédio da JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRA INSTÂNCIA NO ESTADO DO CEARÁ, inscrita no CNPJ nº 05.424.487/0001-53, com sede na Praça Murilo Borges, 01, Edifício Raul Barbosa, Centro, Fortaleza/CE, doravante denominada CONTRATANTE, representada neste ato pela MM Juiz Federal Diretor do Foro, Dr. ALCIDES SALDANHA LIMA, e, de outro lado, a empresa AMAZON INFORMÁTICA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 00.734.255/0001-88, com endereço na TV Quatorze de março, 1155, salas 1404 a 1408, Umarizal, Belém-PA, CEP: 66055-490, daqui por diante denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo seu Diretor, Sr. MARCOS BATISTA SILVA, CPF nº 822.933.681-49, no uso de suas atribuições, celebram o presente contrato de prestação de serviço, decorrente do Pregão Eletrônico nº 30/2021, conforme as disposições contidas na Lei nº 10.520, bem como consoante o disposto na Lei 8.666/93, de 21/06/1993, e suas alterações posteriores, e ainda mediante as cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO CONTRATUAL

O presente contrato tem como objeto a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para operacionalização de Central de Serviços de TI para atender a CONTRATANTE, em conformidade com as especificações do Termo de Referência e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

Este Contrato está vinculado aos termos do Pregão Eletrônico nº 30/2021 e seus anexos e aos termos da proposta da CONTRATADA, independente de transcrição.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

O quadro demonstrativo abaixo vem considerando a complexidade dos serviços e a correspondente qualificação profissional do quadro funcional:

BEM/SERVIÇO	DESCRIÇÃO
3.1. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.1 deste Termo de Referência.
3.2. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.2 deste Termo de Referência.
3.3. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.3 deste Termo de Referência.
3.4. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.4 deste Termo de Referência.
3.5. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.5 deste Termo de Referência.
3.6. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de

	qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.6 deste Termo de Referência.
3.7. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.7 deste Termo de Referência.
3.8. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.8 deste Termo de Referência.
3.9. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.9 deste Termo de Referência.
3.10. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.10 deste Termo de Referência.
3.11. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.11 deste Termo de Referência.
3.12. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.12 deste Termo de Referência.
3.13. Serviços de Supervisão de Central de Serviços de TIC	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.4.13 deste Termo de Referência.
3.14. Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua e Conformidade	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.14 deste Termo de Referência.
3.15. Serviços de Suporte Técnico a Telecomunicação	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no SUBITEM 4.4.15 deste Termo de Referência.

CLÁUSULA QUARTA – REQUISITOS DA SOLUÇÃO

4.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1.1. RELACIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS COM OUTROS PROCESSOS DO ITIL

A Central de Serviços contratada deverá se relacionar com os processos de acordo com a abordagem definida no ITIL, conforme mostra a figura relacionada no Termo de Referência, item 4.1.1.

4.2. PROCESSOS ITIL

4.2.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

É o processo responsável por restabelecer o serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo no negócio, uma solução de contorno ou reparo rápido, fazendo com que o cliente volte a trabalhar de modo alternativo. A Central de Serviços contratada deverá registrar, controlar e encerrar todo incidente de TIC da Justiça Federal no Ceará atuando como suporte nos chamados.

4.2.2. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

É o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são: prevenir incidentes, minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser evitados e alimentar a Base de Dados de Erros Conhecidos. A Central de Serviços contratada deverá enviar uma notificação ao responsável pelo processo de gerenciamento de problemas, sempre que não for encontrada solução conhecida para o incidente, garantindo que esse responsável esteja sempre ciente de novos incidentes e, dependendo do impacto e/ou severidade de tais incidentes, possa identificá-los como um novo problema, abrindo um novo registro de problema para que a causa deles possa ser removida de forma definitiva da infraestrutura de TIC.

4.2.3. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

É o processo responsável por manter as informações sobre os Itens de Configuração - IC necessários para entrega de serviços de TIC, incluindo seus relacionamentos. Este processo ocorre durante todo o ciclo de vida do IC. A Central de Serviços contratada deverá utilizar as informações contidas no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração para auxiliar no processo de Gerenciamento de Incidentes, como por exemplo:

- I. Verificar e registrar os detalhes dos usuários;
- II. Verificar e registrar os detalhes dos Itens de Configuração - IC;

- III. Classificar Incidentes por serviços ou por Itens de Configuração - IC relacionados;
- IV. Identificar o relacionamento e dependência entre os Itens de Configuração - IC;
- V. Identificar os Itens de Configuração - IC idênticos ou similares para propósito de comparação.

4.2.4. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

É o processo responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviços de TIC, medição de resultado operacional e contratos de apoio, sejam apropriados para as Metas de Medição de Resultados acordadas. Ele monitora e relata as Medições de Resultados além de manter reuniões regulares de revisão com os usuários. A Central de Serviços contratada deverá apoiar o Processo de Melhoria Contínua, que é a responsável por negociar o Instrumento de Medição de Resultado – IMR e garantir que eles sejam cumpridos, fornecendo relatórios gerenciais, tais como tempo médio de resposta por severidade, tempo médio de solução por severidade, volume de incidentes, níveis de serviço, entre outras informações extraídas da ferramenta de *Service Desk* da CONTRATANTE.

4.2.5. GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA

Uma das principais atividades do Gerenciamento da infraestrutura de TIC é o processo de geração e detecção de notificações significativas sobre o status da infraestrutura de TIC e dos serviços prestados (monitoração de eventos). Os eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TIC poderão ser encaminhados como incidente para a Central de Serviços, para que os analistas tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido, permitindo assim, que a percepção de falha, pelo usuário, seja minimizada. Além disso, a Central de Serviços deverá comunicar os eventos de parada programada e/ou parada imprevista ocorridas no ambiente de TIC da Justiça Federal no Ceará a todos os usuários através dos meios de comunicação convenientes e disponíveis.

4.2.6. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO

É o processo responsável pela gestão de todas as mudanças no ambiente de TIC da CONTRATANTE, analisando e aprovando-as, bem como acompanhando sua implantação em produção (a liberação). A Central de Serviços interage com esse processo, notificando as áreas envolvidas das eventuais indisponibilidades do ambiente em função do processo de liberação, bem como monitorando eventuais incidentes ao longo do processo.

4.2.7. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

O objetivo do Gerenciamento do Conhecimento é garantir que o responsável tenha o conhecimento adequado para entregar e apoiar os serviços requeridos pelo negócio. Isso proporciona serviços mais eficientes e com melhor qualidade; entendimento claro e notório do valor fornecido pelos serviços e Informações relevantes sempre disponíveis. O núcleo do Gerenciamento do Conhecimento é a estrutura de Dados-Infomação-Conhecimento-Sabedoria, condensando dados em estado bruto, e inutilizáveis, em ativos valiosos. Isso é ilustrado pelo Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço, mantendo informações relevantes e sabedoria derivada de Ativos e Dados de Configuração.

4.2.8. Os diversos processos acima relacionados deverão funcionar de forma que o atendimento às requisições de serviços e incidentes sejam tratados e gerenciados pela contratada, de acordo com a figura apresentada no Termo de Referência, no item 4.2.8.

4.3. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

A CONTRATADA deverá operar a Central de Serviços de TIC, aderente às melhores práticas preconizadas pelo ITIL.

A Central de Serviços de TIC deverá possuir as seguintes características:

I. Serviços de Suporte em 2º Nível estarão localizados na Central de Serviços de TIC, nas dependências da CONTRATANTE, salvo em caso fortuito ou de força maior, sem necessidade de aviso prévio, nos termos de regulamentação da administração superior da JFCE, quando poderão ser deslocados para as dependências da CONTRATADA;

II. Caso a CONTRATANTE necessite deslocar a equipe de 2º Nível para fora das dependências da CONTRATANTE, esta deverá cumprir as seguintes exigências:

- a) Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA. Todavia, as pessoas que estiverem prestando serviço à CONTRATANTE, durante o período em que estiverem prestando este serviço, deverão atender exclusivamente à CONTRATANTE, não podendo atender a mais de um cliente da CONTRATADA de forma concomitante;
- b) As instalações físicas da CONTRATADA deverão possuir dimensões adequadas e serem totalmente informatizadas visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, bem como possibilitar a segurança necessária às informações;
- c) A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a Central de Serviços de TIC;
- d) Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato da JFCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança da JFCE, bem como assinar o Termo de Ciência sobre a manutenção do sigilo das informações e dados da JFCE. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos da JFCE para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores, de acordo com a IN 01/2019;
- e) Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações vigentes;
- f) Deverá ser instalado um sistema de circuito interno de TV, abrangendo todo ambiente, cuja administração e monitoração serão feitas pela WEB (Internet) e sua visualização disponibilizada para os responsáveis por cada ilha de atendimento e para o CONTRATANTE;
- g) A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços de TIC, sendo comprovado através de relatório mensal. Podendo ainda a CONTRATANTE realizar vistoria técnica para fins de comprovação, quando entender ser necessário;
- h) A CONTRATADA utilizará número de telefone local do Estado do Ceará a ser disponibilizado pela CONTRATADA, a ser utilizado para o atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE pela Central de Serviços de TIC;

i) SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA - Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. Portanto, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, plano emergencial que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços. A apresentação do plano emergencial deverá ocorrer até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação;

III. A equipe de 1º atendimento da Central de Serviços de TIC é o ponto único de contato para todos os usuários nas demandas referentes a serviços de TIC. Essa equipe deverá possuir os conhecimentos técnicos suficientes para executar as atividades relacionadas no **SUBITEM 4.4.1**;

IV. Os chamados não solucionados pelo 2º Nível (Básico) deverão ser repassados para outros grupos solucionadores, dentre eles:

a) Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado), formado por profissionais especialistas de diversas áreas, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial;

b) Equipe de 3º Nível, também composta por grupos solucionadores especialistas, tanto da área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE, como fabricantes e fornecedores externos;

c) Fornecedor interno, atualmente compreendida pela Seção de Sistemas do Núcleo de TI e demais áreas da JFCE;

d) Fornecedor externo, composto por empresas que prestam suporte aos sistemas processuais e administrativos e aos equipamentos de TI.

V. Os chamados elegíveis serão tratados no ambiente da Central de Serviços de TIC, em 1º Atendimento, dentro do IMR estabelecido em Contrato. A lista dos chamados elegíveis deverá ser definida no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário;

A CONTRATANTE deverá prover e manter um ambiente operacional especializado, que servirá como ponto central de atendimento, de todos os usuários. Dessa forma, a CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Serviços de TIC, considerando regime estável de operação pós-implantação, em conformidade com o **ANEXO II** deste Termo de Referência.

4.3.1. FUNÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

I. Ser o ponto único de contato entre TIC e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TIC;

II. Registrar as informações sobre os incidentes de TIC, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

III. Executar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TIC com base nas medições de resultados definidas;

IV. Atuar como componente inicial do processo de gerenciamento de incidentes e dar suporte às equipes de gerenciamento de problemas, mudanças, liberações e configurações, suporte a campo, gerenciamento de infraestrutura e gerenciamento do conhecimento;

V. Fornecer informação ao usuário, quanto ao andamento do chamado aberto;

VI. Fornecer informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TIC.

4.3.2. USUÁRIOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

I. Magistrados e servidores da capital e interiores (unidades remotas) do Estado do Ceará;

II. Fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado.

4.3.3. ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

I. A missão da Central de Serviços de TIC é restabelecer a operação normal dos serviços de TIC o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TIC, ou seja, fazer o que for necessário para permitir que os usuários retomem a trabalhar de forma satisfatória. Além disso, é o ponto focal para as Requisições de Serviços destinadas à área de TIC;

II. Os serviços prestados pela Central de Serviços de TIC são:

a) Suporte aos Sistemas Windows (NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, 7, 10 ou superiores, Windows Server 2003/2008 ou superiores), Linux (distribuições das famílias Red Hat, SuSE e Debian, entre outras), iOS e Sistemas de dispositivos móveis (iOS e Android);

b) Suporte a redes (incluindo LAN e WAN);

c) Suporte a ambiente de virtualização;

d) Suporte de *Storage*;

e) Suporte a tecnologias de orquestração/DevOps;

f) Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);

g) Suporte a impressão;

h) Suporte a correio eletrônico (E-mail), Filtro de Conteúdo e Antispam;

i) Suporte ao gerenciamento e compartilhamento de arquivos com Samba e Openldap (incluindo gestão de usuários e grupos);

j) Suporte básico a *hardware* nos equipamentos fora de garantia de fábrica;

k) Suporte a suítes de aplicativos para escritório tais como Microsoft Office e Libre Office, além de antivírus, *softwares* de gerenciamento e monitoramento, entre outros;

l) Suporte e esclarecimento de dúvidas quanto a sistemas processuais e administrativos, com uso de *scripts* e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;

m) Suporte no gerenciamento, agendamento, testes e acompanhamento dos eventos de videoconferência envolvendo a CONTRATANTE;

- n) Suporte a aplicativos de automação do Judiciário Federal e esclarecimento de dúvidas, com uso de *scripts* e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;
 - o) Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
 - p) Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas, conforme política de segurança da CONTRATANTE;
 - q) Suporte a serviços de instalação, assistência, manutenção preventiva e corretiva da rede interna (cabramento de telefonia e de dados, tomadas, fiação, aparelhos analógicos, digitais e IPs) que se encontram nas instalações da JFCE (em Fortaleza e nas subseções);
- III. Os chamados e demandas mais comuns, bem como o competente catálogo de serviços estão disponíveis aos licitantes quando da Vistoria Técnica (ANEXO III) do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

4.3.4 INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

A infraestrutura necessária para a Central de Serviços de TIC será de responsabilidade da CONTRATANTE, que disponibilizará os itens abaixo:

- I. Infraestrutura de TIC (servidores, microcomputadores e *softwares* básicos);
- II. Infraestrutura lógica de rede (*switches* e cabramento estruturado);
- III. Telefonia local tendo por base Fortaleza-CE (linhas e centrais telefônicas);
- IV. Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato da JFCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança da JFCE, bem como assinar o Termo de Ciência sobre a manutenção do sigilo das informações e dados da JFCE. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos da JFCE para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores;
- V. O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da Central de Serviços de TIC, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento;
- VI. SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA - Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. Portanto, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, plano emergencial que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços. A apresentação do plano emergencial deverá ocorrer até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação.

4.3.5 ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

- I. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão contemplar o 1º atendimento, onde o primeiro contato com a Central de Serviços de TIC poderá ser realizado por meio de site, *e-mail*, telefone ou serviço de mensagem instantânea adotado pela CONTRATANTE. Caberá à equipe de Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico) registrar e buscar a solução inicial do incidente ou requisição de serviços com base em *scripts* e erros conhecidos;
- II. Os chamados não possíveis de solução em 2º Nível (Básico) serão encaminhados para 2º Nível (Especializado), 3º Nível ou fornecedores internos e externos;
- III. Ao 2º Nível (Básico) caberá controlar todo o ciclo de ocorrências abertas até seu encerramento.

4.3.6 LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- I. Os serviços de suporte estarão localizados na Central de Serviços de TIC, nas dependências da JFCE, salvo em caso fortuito ou de força maior, nos termos de regulamentação da administração superior da JFCE, quando poderão ser deslocados para as dependências da CONTRATADA;
- II. Mensalmente deverá ser realizada reunião presencial entre a Supervisão de Serviços de TIC e a equipe da Justiça Federal do Estado do Ceará a fim de apresentar relatório mensal de atividades previstas no contrato;
- III. A supervisão é responsável pela gestão de toda a equipe que for envolvida no atendimento aos chamados (Capital e Subseções), incluindo a priorização de chamados, escalas de atendimento, eventuais processos operacionais de deslocamento a outras localidades, e interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável;
- IV. Os serviços de suporte estarão localizados:
 - a. Ed. Sede - Praça Murilo Borges S/N, Rua Pedro I, Bairro Centro, Fortaleza/CE;
 - b. Ed. Anexo - Rua João Carvalho, 485, Bairro Aldeota, Fortaleza/CE;
 - c. Subseções listadas na tabela do SUBITEM 4.3.9.4.4.
- V. A acomodação da Central de Serviços de TIC nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas;
- VI. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela Central de Serviços de TIC.

4.3.7. ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

- I. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TIC da CONTRATANTE;
- II. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e o instrumento de medição de resultado;
- III. Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º Atendimento, aplicando *scripts* e base de erros conhecidos mais simples;
- IV. Escalar e encaminhar para 2º Nível (Especializado), 3º Nível ou fornecedores internos e externos;

- V. Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponíveis na base de dados de erros conhecidos;
- VI. Escalar e encaminhar para suporte de 3º Nível e fornecedores internos e externos, os chamados que não puderem ser solucionados em 2º Nível, de acordo com os códigos de Severidade e a medição de resultados estipulados;
- VII. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- VIII. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- IX. Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- X. Apresentar mensalmente, aos gestores do contrato, relatório de qualidade de atendimento dos usuários ao NTI da CONTRATANTE para avaliação dos resultados;
- XI. Executar o processo de melhoria contínua dos procedimentos da Central de Serviços de TIC;
- XII. Informar ao gestor do respectivo processo sob anormalidades na execução de suas atividades;
- XIII. Alimentar a base de conhecimento onde estão registrados os erros conhecidos, procedimentos e *scripts* de atendimento pelas gerências de incidentes, problemas e mudança.

4.3.8 REGIME DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

4.3.8.1 A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento para a Central de Serviços de TIC, conforme o seguinte quadro:

REGIME DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	HORÁRIO
Suporte de 2º e 3º Níveis às áreas judiciária e administrativa (usuários/serviços), <i>front-end</i> (suíte de escritórios, correio, aplicações de negócio etc.)	* Segunda a sexta-feira das 08:00h às 18:00h exceto finais de semana e feriados.
	SOBREAVISO 2º NÍVEL (1 Perfil Videokonferência básico)
	* Segunda a sexta-feira, das 05:00h às 08:00h e das 18:00h às 22:00h;
	* Sábados, domingos e feriados das 05:00h às 22:00h;
	<u>* Total: 290 horas/mês;</u>
	HORA EXTRA 2º NÍVEL (dividido entre os 2 Perfis básicos)
	<u>* Total Máximo: 176 horas/mês;</u>
Sobreaviso técnico e hora extra de 2º e 3º Níveis	SOBREAVISO 3º NÍVEL (dividido entre os 4 Perfis básicos)
	* Segunda a sexta-feira, das 18:00h às 08:00h;
	* Sábados, domingos e feriados, em horário integral;
	<u>*Total: 500 horas/mês;</u>
	HORA EXTRA 3º NÍVEL (dividido entre os 8 Perfis)
	<u>* Total Máximo: 176 horas/mês;</u>

4.3.8.2. Os chamados de sobreaviso técnico e hora extra deverão ser encaminhados automaticamente, pelo *software* de registro da CONTRATANTE para o canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA;

4.3.8.2.1. Entende-se como canal de comunicação, infraestrutura da CONTRATANTE capaz de receber os chamados imediatamente e acionar o sobreaviso técnico;

4.3.8.2.2. A CONTRATADA deverá indicar dois técnicos, sendo um de 2º nível - Videokonferência (Básico) e um de 3º nível (Básico) que atuarão como plantonistas (sobreaviso);

4.3.8.2.2.1. O plantonista de 2º nível deverá ser revezado entre os profissionais de 2º nível - Videokonferência (Básico);

4.3.8.2.2.2. O plantonista de 3º nível deverá ser revezado entre os 4(quatro) perfis de 3º nível (Básico), que atuará de acordo com suas atribuições;

4.3.8.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar aparelho *smartphone* para os técnicos plantonistas que estiverem de sobreaviso;

4.3.8.2.4. Os chamados de hora extra deverão ser validados pela gestão do contrato;

4.3.8.2.5. Os atendimentos fora do horário de expediente, se autorizados pela JFCE, poderão ser executados remotamente. Para tanto, a JFCE disponibilizará acesso via VPN através da Internet. Caberá à CONTRATADA fornecer os meios de acesso à Internet necessários para o estabelecimento da VPN;

4.3.8.2.6. A partir da notificação/solicitação do suporte no referido horário de sobreaviso, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em prazo máximo de 2h (duas horas). Para fins de notificação/solicitação, serão válidos os acionamentos por telefone ou outra forma contato acordado entre as partes;

4.3.8.3. Mesmo depois de revisada pela equipe da Central de Serviços, a prioridade de quaisquer chamados pode ser alterada a qualquer momento pelos gestores da JFCE;

4.3.8.3.1. Os analistas da CONTRATADA poderão sugerir a reclassificação dos chamados e a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização pelos responsáveis da CONTRATANTE;

4.3.8.3.2. Caso haja o enfileiramento de chamados de suporte remoto e presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima, salvo orientação expressa da CONTRATANTE.

4.3.9. CAPACIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

4.3.9.1. A CONTRATADA deverá prover e manter um ambiente operacional especializado que servirá como ponto central de atendimento de todos os usuários da CONTRATANTE em questões pertinentes à Informática e Comunicação. Dessa forma, a CONTRATADA deverá atender as demandas direcionadas à Central de Serviços de TIC, considerando regime estável de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços de TIC atenda, no mínimo, o número de chamados listados na tabela do **SUBITEM 4.3.9.2**;

4.3.9.2. Regime estável de operação em quantidade de serviço mensal em conformidade com o perfil profissional utilizado na prestação do serviço, conforme sua complexidade, de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços de TIC atenda, no mínimo, à distribuição abaixo, bem como a distribuição de ocorrências descrita no **SUBITEM 4.3.9.4.4**.

NÚMERO DE CHAMADOS

Ano / Hora	2018	2019	2020
08:00	565	735	981
09:00	6242	7952	9752
10:00	4647	3713	2964
11:00	2766	2427	2804
12:00	2448	2322	2023
13:00	3846	3496	2713
14:00	3889	3583	2937
15:00	3973	3295	2648
16:00	3515	2765	2528
17:00	678	603	1092
18:00	57	109	303

4.3.9.3. O histórico de volumetria da Justiça Federal é descrito no **SUBITEM 4.3.9.2**. para melhor conhecimento do ambiente da CONTRATANTE, englobando maiores informações acerca da volumetria de chamados, a proponente poderá realizar uma vistoria no ambiente da CONTRATANTE.

4.3.9.4. Sobreaviso e hora extra

4.3.9.4.1. Entende-se por sobreaviso técnico, a disponibilidade de técnicos de 2º e 3º Níveis para, caso necessário, executar serviços fora do horário de funcionamento da Central de Serviços de TIC.

4.3.9.4.1.1. As atividades correlatas aos serviços de 2º Nível a serem atendidos e a qualificação dos profissionais estão descritos nos **ITENS 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3 e 4.4.4** deste Termo de Referência;

4.3.9.4.1.2. As atividades correlatas aos serviços de 3º Nível a serem atendidos e a qualificação dos profissionais estão descritos no **ITENS 4.4.5 a 4.4.12** deste Termo de Referência.

4.3.9.4.2. Entende-se por hora extra, o período de execução de serviços dos técnicos de 2º e 3º Níveis fora do horário de funcionamento da Central de Serviços de TIC e de acordo com o estabelecido por Lei.

4.3.9.4.2.1. As atividades correlatas aos serviços de 2º Nível a serem atendidos e a qualificação dos profissionais estão descritos nos **ITENS 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3 e 4.4.4** deste Termo de Referência. O atendimento deverá ser prestado pelo colaborador de acordo com sua área de atuação.

4.3.9.4.2.2. As atividades correlatas aos serviços de 3º Nível a serem atendidos e a qualificação dos profissionais estão descritos no **ITENS 4.4.5 a 4.4.12** deste Termo de Referência. O atendimento deverá ser prestado pelo colaborador de acordo com sua área de atuação.

4.3.9.4.3. Dimensionamento de usuários e estações nas unidades da JFCE:

DIMENSIONAMENTO DE USUÁRIOS E ESTAÇÕES

LOCALIDADES DA JFCE / SUBSEÇÕES JUDICIÁRIAS	USUÁRIOS	ESTAÇÕES
Edifício Sede Endereço: Praça Murilo Borges, s/n - Centro - Fortaleza – CE. CEP 60035-210.	571	671
Edifício Anexo da Aldeota Endereço: Rua João Carvalho, nº 485 – Aldeota – Fortaleza-CE. CEP: 60140-140.	134	162
Edifício Anexo da UNIFOR (21ª Vara) Endereço: Av. Washington Soares, nº 1321 - Bloco Z (Escritório de Prática Jurídica), Edson Queiroz – Fortaleza-CE. CEP: 60811- 905.	23	32
Subseção Judiciária de Sobral Endereço: Rua Doutor Guarani, nº 608 - Derby Clube - Sobral – CE. CEP: 62040-730	69	96
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte Endereço: Rua Cândido José de Souza, 541 - Socorro, Limoeiro do norte CEP: 62.930-000.	43	79
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte Endereço: Rua Jonas de Sousa Silva, s/n - Lagoa Seca - CE, CEP: 63040-150.	71	95
Subseção Judiciária de Iguatu Endereço: Rua 25 de Março, s/n – Paraná - Iguatu – CE. CEP: 63500-000.	24	35
Subseção Judiciária de Tauá Endereço: Av. Coronel Vicente Alexandrino de Sousa, nº 10 – Tauazinho - Tauá – CE. CEP: 63660-000.	21	23
Subseção Judiciária de Quixadá Endereço: Rua José Jucá, 75 – Centro - Quixadá – CE. CEP: 63900-000.	23	30
Subseção Judiciária de Crateús Endereço: Rua Sargento Hermínio, S/N - BR 226/Km 0 – Venâncios - Crateús – CE. CEP: 63700-000.	21	30
Subseção Judiciária de Itapipoca Endereço: Rua Tenente José Vicente, s/n - Boa Vista - Itapipoca- CE. CEP: 62.500-000.	22	37
Subseção Judiciária de Maracanaú Endereço: Av. I, nº 17 – Edifício Business Place - Jereissati I – Maracanaú-CE	37	45

4.3.9.4.4. Os custos com eventuais serviços a serem realizados nas Subseções Judiciárias do Ceará deverão ser embutidos no valor total da contratação conforme a segunda tabela do **SUBITEM**

4.3.9.6 - ESTIMATIVA ANUAL DE DIÁRIAS;

4.3.9.4.4.1. É essencial, para cálculo dos custos mensais, considerar os valores de sobreaviso, horas extras e adicional noturno dos profissionais;

4.3.9.5. Os chamados presenciais ou remotos, estarão sujeitos ao regime de atendimento de segunda a sexta-feira no período das 08:00h às 18:00h. Chamados que não puderem ser solucionados, deverão ser atendidos no próximo dia útil;

4.3.9.6. Para fins de aferição do Instrumento de Medição de Resultado e dimensionamento mínimo das equipes das unidades da JFCE, deverão ser observados os seguintes parâmetros:

NÚMERO MENSAL DE CHAMADOS

LOCALIDADES DA JFCE / SUBSEÇÕES JUDICIÁRIAS	2019		2020	
	2º Nível	3º Nível	2º Nível	3º Nível
Edifício Sede	953	666	1040	812
Edifício Anexo da Aldeota	274	5	230	3
Vara 21 – dependências da UNIFOR	19	6	23	4
Subseção Judiciária de Sobral	62	5	81	2
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte	45	1	50	2
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte	62	4	97	2
Subseção Judiciária de Iguatu	38	1	25	1
Subseção Judiciária de Tauá	28	3	16	3
Subseção Judiciária de Quixadá	32	2	29	1
Subseção Judiciária de Crateús	29	2	30	3
Subseção Judiciária de Itapipoca	33	2	37	1
Subseção Judiciária de Maracanaú	37	3	33	2

ESTIMATIVA ANUAL DE DIÁRIAS

LOCALIDADES DA JFCE SUBSEÇÕES JUDICIÁRIAS	Telecomunicação	2º Nível (Básico)	3º Nível (Básico)*
Subseção Judiciária de Sobral	12	8	2
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte	12	8	2
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte	12	8	2
Subseção Judiciária de Iguatu	6	4	1
Subseção Judiciária de Tauá	6	4	1
Subseção Judiciária de Quixadá	6	4	1
Subseção Judiciária de Crateús	6	4	1
Subseção Judiciária de Itapipoca	6	4	1
TOTAL	66	44	11

*A previsão de atendimento das demandas de 3º nível nas Subseções é que sejam realizadas pelos perfis básicos.

4.3.10. PROCESSO DE ATENDIMENTO

4.3.10.1. Descrição

4.3.10.1.1. Todos os chamados (*tickets*) referentes à Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE serão atendidos, em 2º Nível (Básico), pela Central de Serviços de TIC, que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TIC. Não havendo solução no 2º Nível (Básico), os chamados serão encaminhados para 2º Nível (Especializado), 3º Nível ou fornecedores internos e externos;

4.3.10.1.2. Durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas pelo NTI da CONTRATANTE;

4.3.10.1.3. A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (*scripts* e regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.3.10.2. Identificação e Registro de Chamados

4.3.10.2.1. A Central de Serviços de TIC registra os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: telefone, intranet, internet ou registro de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração;

4.3.10.2.2. Todos os incidentes que ocorrerem na infraestrutura e nos serviços de TIC devem obrigatoriamente ser registrados;

4.3.10.2.3. As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.

4.3.10.3. Categorização

4.3.10.3.1. Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes e requisições de serviços declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado;

4.3.10.3.2. Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidentes, quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços.

4.3.10.4. Priorização

4.3.10.4.1. A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes;

4.3.10.4.2. É necessário considerar outros fatores importantes no momento da definição da prioridade do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras, usuário VIP (*Very Important Person*), sendo este, o usuário que tem posição de destaque ou privilégio no negócio da CONTRATANTE;

4.3.10.4.3. Essa atividade é realizada pelo 2º Nível (Básico) e poderá ser revista no 2º Nível (Especializado) ou 3º Nível.

4.3.10.5. Pesquisa e Diagnóstico

4.3.10.5.1. Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 2º Nível (Básico) provê o suporte inicial utilizando-se dos *scripts* de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa da Base de Conhecimento, o incidente for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de contorno e se a Central de Serviços de TIC pode aplicá-la;

4.3.10.5.2. Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento de 2º Nível (Básico), o chamado será direcionado para grupo solucionador de 2º Nível (Especializado) ou 3º Nível, de acordo com as regras definidas e cadastradas no Sistema da Central de Serviços de TIC.

4.3.10.6. Escalonamento

4.3.10.6.1. Caso o incidente não possa ser resolvido pelo 2º Nível (Básico), este deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o 2º Nível (Especializado) ou 3º Nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores internos, externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

4.3.10.7. Encerramento do Chamado

4.3.10.7.1. Após a aplicação da solução diretamente pela Central de Serviços de TIC ou após o retorno de chamados encaminhados para o 2º Nível (Especializado) ou 3º Nível e fornecedores internos e externos, o 2º Nível (Básico) deverá registrar de forma concisa e de fácil interpretação as ações tomadas para resolver o incidente;

4.3.10.7.2. Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, que poderá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação;

4.3.10.7.3. O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente por telefone, podendo ser enviado e-mail, como método alternativo.

4.3.10.8. Encaminhamento de Chamados Técnicos a Terceiros (fornecedor interno e externo)

4.3.10.8.1. Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um fornecedor externo ou de equipe interna da CONTRATANTE, caberá à Central de Serviços de TIC encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados;

4.3.10.8.2. Nos casos dos fornecedores externos e das equipes internas da CONTRATANTE, a Central de Serviços de TIC deverá acompanhar o Instrumento de Medição de Resultado, emitindo relatórios mensais que demonstrem o nível de cumprimento desses acordos.

4.3.10.9. Estrutura Mínima de Supervisão da Central de Serviços de TIC

4.3.10.9.1. Além dos Serviços Mensais dimensionados conforme definido neste documento, a CONTRATADA deverá alocar equipe dedicada de Serviço de Supervisão de Central de Serviços de TIC e Serviço de Supervisão de Melhoria Contínua e Conformidade, presencial, que deverá sustentar e monitorar o processo de atendimento de 2º e 3º Níveis.

4.3.10.10. Instrumento de Medição de Resultado - IMR

4.3.10.10.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo;

4.3.10.10.2. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, através de relatório específico para tal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;

4.3.10.10.3. Os IMR's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto a CONTRATANTE;

4.3.10.10.4. Os primeiros dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes, que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como, nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas;

4.3.10.10.5. As metas do instrumento de medição de resultado serão implementadas, gradualmente, durante o período de estabilização, de modo a permitir, à CONTRATADA, realizar a adequação progressiva de seus serviços, e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno, requerido pela CONTRATANTE;

4.3.10.10.6. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho;

4.3.10.10.7. Indicadores de Desempenho e Metas Estabelecidos para a Central de Serviços de TIC serão descritos no **ANEXO VII**.

4.3.10.11. Etapas para adequação da Central de Serviços de TIC

4.3.10.11.1. A CONTRATADA terá 30 dias para elaboração do planejamento inicial, a partir da assinatura contratual.

4.3.10.11.2. A fim de evitar a descontinuidade dos serviços, o início da vigência do contrato se dará 30 dias antes da data do encerramento da contratação atual.

ETAPAS DE ADEQUAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo estimado)	Entregáveis
1	ETAPA 1 Planejamento Inicial da Central de Serviços de TIC	A partir da data de assinatura do Contrato	30 (trinta) dias (a contar do início da atividade)	<p>a. Termo de abertura do Projeto.</p> <p>b. Apresentação do Plano de Projeto.</p> <p>c. Ajustes no Plano de Projeto pela CONTRATADA conforme orientações da CONTRATANTE</p> <p>d. Aprovação do Plano de Projeto por parte CONTRATANTE.</p> <p>a. Adequação do Catálogo de Serviço.</p> <p>b. Infraestrutura básica implantada (instalada e testada):</p> <p>c. Sistema da Central de Serviços de TIC já customizado com os dados de chamados em andamento, bem como os incidentes e problemas provenientes da base histórica da CONTRATANTE.</p> <p>d. Especificação completa dos processos de Incidentes e Requisições, validada junto a CONTRATANTE:</p> <p>e. “Scripts” de Atendimento, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Macrofluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes.</p> <p>f. Indicadores de desempenho caracterizados e medidos.</p> <p>g. Definição junto com a CONTRATANTE dos tipos de relatórios gerenciais.</p>

			h. Treinamento da Equipe da Central de Serviços de TIC da CONTRATADA pela CONTRATANTE no que tange a Estrutura Organizacional e ao ambiente de sistemas da
2	ETAPA 2 Ativação da Central de Serviços de TIC	30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)
			CONTRATANTE. (nas dependências da CONTRATANTE). i. Documentação técnica para abertura de chamados. a. “Scripts” de Atendimento, Macrofluxos de atendimento nos processos de incidente, problema e mudança. b. Adequação dos processos de incidente, problema e mudança; c. Treinamento quanto aos processos adequados para os analistas e gestores da CONTRATANTE. d. Adequação do Catálogo de Serviço. a. “Scripts” de Atendimento, Macrofluxos de atendimento nos processos de configuração, liberação e conhecimento. b. Treinamento quanto aos processos implantados para os analistas e gestores da CONTRATANTE. c. Adequação do Catálogo de Serviço.
3	ETAPA 3 Adequação dos Processos de Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)
4	ETAPA 4 Implantação dos Processos de Configuração, Liberação e Conhecimento.	Em até 80 (oitenta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	90 (noventa) dias (a contar do início da atividade)
5	ETAPA 5 Plano Emergencial	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	90 (noventa) dias (a contar do início da atividade) a. Plano Emergencial decorrente de solução de contingência.

4.3.10.12. Sistemas de Gerenciamento de Ocorrências

4.3.10.12.1. Os sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (*Service Desk*) e de base de conhecimento (*Knowledge Base*) serão providos pela CONTRATANTE, e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à CONTRATADA manter atualizada a base de conhecimento com os *scripts* de atendimento necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados.

4.3.11. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

4.3.11.1. Descrição

4.3.11.1.1. A CONTRATADA deverá executar todo o processo de gerenciamento de incidentes, conforme as recomendações ITIL, de acordo com os processos, papéis e responsabilidades existentes, alocando recursos para essa gestão, ao tempo em que desempenha as atividades abaixo relacionadas:

4.3.11.1.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os resultados previstos;

4.3.11.1.1.2. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;

4.3.11.1.1.3. Apresentar mensalmente atividades de melhoria contínua dos serviços realizadas no ambiente da CONTRATANTE.

4.3.11.2. Estruturação

Visando garantir o sucesso e a correta alocação de recursos no processo de escalada de incidentes, a CONTRATADA deverá estruturar equipes suficientes para o atendimento dos serviços tratados neste projeto.

4.3.11.2.1. Atendimentos de 2º Nível (Básico)

- 4.3.11.2.1.1. Será o único ponto de contato entre TIC e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TIC;
- 4.3.11.2.1.2. Será responsável por registrar as informações sobre os incidentes de TIC, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- 4.3.11.2.1.3. Executará as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TIC com base nos níveis de serviços definidos;
- 4.3.11.2.1.4. Atuará como componente inicial do processo de gerenciamento de incidentes e dará suporte às equipes de gerenciamento de problemas, mudanças, liberações e configurações;
- 4.3.11.2.1.5. Informará ao usuário quanto ao andamento do chamado aberto;
- 4.3.11.2.1.6. Fornecerá informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TIC;
- 4.3.11.2.1.7. O dimensionamento da equipe de 2º Nível (Básico) terá como base a tabela descrita no ANEXO II;
- 4.3.11.2.1.8. Fornecerá suporte as estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, ativos de rede, *tablets*, *smartphones*, monitores, impressoras, *scanners*, multifuncionais, *mouses*, teclados, *webcams* entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades da JFCE;
- 4.3.11.2.1.9. Configurarão estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pela JFCE;
- 4.3.11.2.1.10. Fornecerá suporte aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário Federal; 4.3.11.2.1.11. Fornecerá suporte a softwares, tais como *BRoffice*, *MSOffice*, Antivirus, dentre outros; 4.3.11.2.1.12. Realizará esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares de uso comum da CONTRATANTE;
- 4.3.11.2.1.11. Fornecerá suporte especializado remoto e presencial nas estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, ativos de rede, *tablets*, *smartphones*, monitores, impressoras, *scanners*, multifuncionais, *mouses*, teclados, *webcams* entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades da JFCE;
- 4.3.11.2.1.12. Realizará esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares de uso comum da CONTRATANTE;
- 4.3.11.2.1.13. Fornecerá suporte especializado remoto e presencial nas estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, ativos de rede, *tablets*, *smartphones*, monitores, impressoras, *scanners*, multifuncionais, *mouses*, teclados, *webcams* entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades da JFCE;
- 4.3.11.2.1.14. Elaborará e atualizará procedimentos e *scripts* de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização dela;
- 4.3.11.2.1.15. Esclarecerá dúvidas e orientará usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de *software*, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da JFCE e seu uso;
- 4.3.11.2.1.16. Contatará o usuário demandante para obterá maiores informações, se necessário, e prestará a devida orientação;
- 4.3.11.2.1.17. Contatará as equipes internas da área de TIC da JFCE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 4.3.11.2.1.18. Contatará outras equipes ou prestadores de serviço da JFCE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 4.3.11.2.1.19. Registrará, diagnosticará e solucionará incidentes referentes aos serviços de TIC da JFCE;
- 4.3.11.2.1.20. Fornecerá suporte especializado aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário Federal;
- 4.3.11.2.1.21. Correlacionará incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz;
- 4.3.11.2.1.22. Minimizará o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema;
- 4.3.11.2.1.23. Atuará como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços de TIC;
- 4.3.11.2.1.24. Repassará conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços de TIC para as equipes internas da JFCE;
- 4.3.11.2.1.25. Escalará os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela JFCE, quando for o caso;
- 4.3.11.2.1.26. Realizará esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de *softwares* de uso comum da CONTRATANTE;
- 4.3.11.2.1.27. Fornecerá suporte especializado a *softwares*, tais como *BRoffice*, *MSOffice*, Antivirus, dentre outros;
- 4.3.11.2.1.28. Fornecerá Suporte especializado no parque de computadores da CONTRATANTE, sem garantia, conforme condições estabelecidas no ANEXO V;
- 4.3.11.2.1.29. Operacionalizará e fornecerá suporte especializado nos eventos de videoconferências;
- 4.3.11.2.1.30. Apoiará as atividades de infraestrutura de TIC.

4.3.11.2.2. Atendimento de 2º Nível (Especializado)

4.3.11.2.2.1. Tem como finalidade atuar de forma proativa na prevenção de incidentes e problemas através da identificação de tendências e vulnerabilidades, assim como de forma reativa na solução de chamados não solucionados pelo 2º Nível - Básico, tendo em vista que a sua resolução não consta na base de conhecimentos ou extrapola sua capacidade técnica de solução.

4.3.11.2.2.2. Levantamento de dados complementares junto aos usuários sobre os incidentes e requisições de serviço solicitados, classificados como problemas. Neste levantamento deverão ser colhidos o maior número de informações possíveis, desde telas de erro, identificação do sistema que apresenta problema, funcionalidades que apresentam problema, dados dos usuários, dentre outros que forem necessários ao correto tratamento da demanda. Todos os dados levantados deverão ser devidamente registrados nos chamados;

4.3.11.2.2.3. Realização de contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados classificados como problemas, informando-os sobre o andamento, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento.

4.3.11.2.3. Atendimento de 2º Nível - Videoconferência (Básico)

4.3.11.2.3.1. Tem como finalidade o atendimento das demandas e eventos de videoconferências realizadas pela Justiça Federal no Ceará, tanto na área judiciária como na administrativa. Os profissionais que alocados neste serviço deverão ter conhecimento básico em redes e domínio em microinformática suficientes para orientar e prestar suporte aos usuários de notebooks, *desktops* e dispositivos móveis, tanto no processo de conexão, como para solucionar eventuais incidentes durante toda a videoconferência.

4.3.11.2.4. Atendimento de 2º Nível - Videoconferência (Especializado)

4.3.11.2.4.1. Tem como finalidade coordenar o trabalho da equipe de videoconferência em eventos realizados na Justiça Federal no Ceará, tanto na área judiciária como na administrativa. Os profissionais que alocados neste serviço deverão controlar a agenda de eventos junto usuários internos e externos, produzir relatórios referentes ao controle dos equipamentos de videoconferência, além de conhecimentos em redes para identificar falhas e definir o protocolo correto para situação, além configurar os equipamentos e ter domínio em microinformática, orientar e prestar suporte aos usuários de notebooks, desktops e dispositivos móveis tanto no processo de conexão, como para solucionar eventuais incidentes durante toda a videoconferência.

4.3.11.2.5. Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE INFRAESTRUTURA

4.3.11.2.5.1. Responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos da CONTRATANTE, tais como servidores, serviços de rede, *web*, correio eletrônico etc.;

4.3.11.2.5.2. Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas na CONTRATANTE.

4.3.11.2.6. Atendimento de 3º Nível - FORNECEDOR INTERNO

4.3.11.2.6.1. Nos casos em que o atendimento de 2º Nível não for capaz de resolver o incidente ou requisição de serviços relacionados a sistemas corporativos, estes deverão ser escalados para uma equipe de especialistas ou desenvolvedores da própria JFCE.

4.3.11.2.7. Atendimento de 3º Nível - FORNECEDOR EXTERNO

4.3.11.2.7.1. A CONTRATADA deverá proceder com solicitações de abertura dos chamados junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção que a CONTRATANTE mantém contratos ativos, através da Central de Serviços de TIC. Caberá à CONTRATADA realizar a administração dos chamados abertos junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção.

4.3.11.3. Priorização de Incidentes Críticos

4.3.11.3.1. Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para a CONTRATANTE, isto é, que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos a serem definidos no processo de atualização do Catálogo de Serviços. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA elaborará um conjunto de procedimentos, que deverá ser avaliado e aprovado pela CONTRATANTE, para garantir:

4.3.11.3.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;

4.3.11.3.1.2. O envolvimento da equipe de TIC da CONTRATANTE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente;

4.3.11.3.1.3. A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;

4.3.11.3.1.4. O cumprimento de níveis de serviços definidos.

4.3.11.4. Requisição de Serviço

4.3.11.4.1. Atividade pertencente também ao escopo do Gerenciamento de Incidentes e que corresponde a um Incidente que não representa uma falha no serviço de infraestrutura, mas solicitações que visam à utilização de um serviço da TIC ou que alteram o ambiente objetivando a melhoria/atendimento

de necessidades específicas, tais como: alteração de senhas, atualização de sistemas, instalação e configuração de aplicativos, solicitação de informação/aviso/documentação;

4.3.11.4.2. As requisições de serviço são alterações comuns e simples, que já possuem procedimentos definidos e com baixo risco ao ambiente. Caberá à CONTRATADA definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento, que deverão ser avaliados e aprovados pela CONTRATANTE.

4.3.11.5. Integração com Gerenciamento de Problemas

4.3.11.5.1. O processo de gerenciamento de incidentes é parte do processo contínuo de tratamento de problemas em uma organização. Incidentes são causados por problemas ou erros conhecidos, que devem ser resolvidos para evitar que esses se tornem recorrentes. Visando assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os problemas sejam devidamente registrados e reportados para a CONTRATANTE.

4.3.11.6. Sistema da Gerência de Incidentes

4.3.11.6.1. O sistema de gerenciamento de incidentes utilizado pela CONTRATANTE contempla as seguintes características:

4.3.11.6.1.1. Registro de incidentes/requisições de serviço pelo usuário final nas modalidades via internet, intranet, *e-mail* e telefonia;

4.3.11.6.1.2. Registro de incidentes/requisições de serviço pelo técnico de 2º Nível (Básico) mediante intranet, *e-mail*, telefone ou presencialmente;

4.3.11.6.1.3. Geração e tratamento de identificadores únicos para cada incidente/requisição de serviço;

4.3.11.6.1.4. Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;

4.3.11.6.1.5. Registro de critérios de prioridades de incidentes e tratamento de urgência;

4.3.11.6.1.6. Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o incidente;

4.3.11.6.1.7. Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para o 2º Nível (Especializado) ou 3º Nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores internos, externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado;

4.3.11.6.1.8. Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de incidentes com base nas informações registradas;

4.3.11.6.1.9. Fornecer as informações necessárias para o cálculo do Instrumento de Medição de Resultado - IMR;

4.3.11.6.1.10. Permitir vínculo de incidente com problemas já identificados;

4.3.11.6.1.11. Retornar o incidente para o operador de 2º Nível (Básico) visando o seu encerramento ao final do fluxo de trabalho;

4.3.11.6.1.12. Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os incidentes.

4.3.12. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

4.3.12.1. Descrição

4.3.12.1.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a JFCE, manter o gerenciamento de problemas, com seus processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências ITIL definidas neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá alocar recursos para apoiar à gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

4.3.12.1.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com o Instrumento de Medição de Resultado estabelecido;

4.3.12.1.1.2. Registrar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;

4.3.12.1.1.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE;

4.3.12.1.1.4. Visando garantir a melhoria contínua dos serviços prestados ao usuário final, a CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE deverá manter o processo de gerenciamento de problemas. Caberá à CONTRATANTE aprovar, priorizar e fiscalizar o tratamento dos problemas identificados pela Central de Serviços de TIC e pela equipe de Gerenciamento de Incidentes. Assim como no processo de gerenciamento de incidentes, a CONTRATANTE poderá alocar recursos próprios ou de terceiros no tratamento deles;

4.3.12.1.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente à CONTRATANTE relatórios analíticos e/ou sintéticos contendo todos os registros de problemas abertos, propondo ações pontuais de melhoria, projetos estruturadores, revisão de políticas e procedimentos, que promovam a elevação dos níveis de desempenho, disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC da CONTRATANTE;

4.3.12.1.1.6. Além do desenvolvimento do processo de Gerenciamento de Problemas, a CONTRATADA deverá manter uma estrutura de atendimento de 3º nível preparada para realizar a análise de problemas, identificação de causas raiz e implantação de melhorias.

Este atendimento normalmente será prestado pela equipe de 3º Nível.

4.3.12.2. Objetivos do Gerenciamento de Problemas

4.3.12.2.1. Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;

4.3.12.2.2. Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infraestrutura;

- 4.3.12.2.3. Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação;
- 4.3.12.2.4. Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes;
- 4.3.12.2.5. Ser proativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer;
- 4.3.12.2.6. Reduzir o quantitativo de incidentes.

4.3.12.3 Processo de Atendimento de Problemas

4.3.12.3.1. A CONTRATADA atuará dentro de uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de problemas, conforme o a figura descrita no item 4.3.12.3.1. do termo de referência.

4.3.12.4. Resposta a Resolução de Problemas

4.3.12.4.1. O controle de problemas é iniciado através da abertura de um registro de problema no sistema, estando esta sujeita à análise da CONTRATANTE.

4.3.13.12.5. Identificação/Registro/Classificação do Problema

4.3.13.12.5.1. Por definição um problema é a causa ainda não diagnosticada de um ou mais incidentes. Na ocorrência de incidentes para os quais não exista solução na base de dados de erros conhecidos, a CONTRATANTE deverá ser informada;

4.3.13.12.5.2. Um problema será identificado sempre como uma resposta a uma análise pró-ativa realizada pela CONTRATADA, ou quando não for identificada uma solução de contorno para incidentes registrados no Gerenciamento de Incidentes;

4.3.13.12.5.3. Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado, acompanhado e informado imediatamente à CONTRATANTE pela Supervisão da Central de Serviços de TIC. A CONTRATADA deverá enviar mensalmente para a CONTRATANTE relatório que detalhe todos os problemas registrados no período, cabendo à CONTRATANTE definir de quem será a responsabilidade de solucioná-los, utilizando recursos vinculados a gerência de infraestrutura ou de Especialista Técnico disponibilizado pela CONTRATADA;

4.3.13.12.5.4. Uma vez que o evento é registrado, esse deverá ser devidamente classificado, considerando o impacto para o ambiente da CONTRATANTE, de acordo com nível de serviço acordado, ou seja, serviço de TIC impactado e/ou tecnologia utilizada.

4.3.12.6. Investigação e Diagnóstico

4.3.12.6.1. Durante essa etapa deverá ser realizado o entendimento do que está ocasionando o problema, ou no caso, a identificação da “causa raiz” para em seguida encaminhar o “Erro Conhecido” para o Controle de Erros.

4.3.12.7. Controle de Erros

4.3.12.7.1. Após a fase de identificação do “Erro Conhecido” pelo Controle de Problemas, o Controle de Erro assumirá a responsabilidade de tratar o “Erro Conhecido” realizando a sua avaliação, resolução, geração de soluções de contorno, avaliação da necessidade de Requisição de Mudança - RDM, registro e resolução do Erro. Qualquer solução de contorno identificada nesse momento deverá ser considerada e documentada na base de conhecimento/erros conhecidos, com o intuito de atender a medição dos resultados acordados.

4.3.12.8. Requisição de Mudança e Encerramento

4.3.12.8.1. Quando a documentação da solução de contorno estiver completa, a equipe deverá proceder com o encerramento do problema, que deverá gerar uma requisição de mudança - RDM para a CONTRATANTE, podendo esta optar ou não pela sua implantação, baseando-se nos seus critérios de aprovação e oportunidade;

4.3.12.8.2. À CONTRATADA caberá a atividade de envio de requisições de mudança à CONTRATANTE e, nos casos de aprovação, procederá com o tratamento da solicitação no devido processo de Gerenciamento de Mudança;

4.3.12.8.3. Dada a severidade de alguns problemas, a CONTRATANTE e a CONTRATADA poderão já deixar pré-aprovados alguns tipos de atendimento com base no nível de impacto que os problemas possam gerar.

4.3.12.9. Atendimento Proativo

4.3.12.9.1. As atividades proativas do processo de gerenciamento de problemas devem ser realizadas visando à identificação e resolução de problemas antes que os incidentes relacionados a eles ocorram. Essas atividades variam desde a resolução de problemas específicos até a definição de soluções estratégicas que evitem grupos de problemas relacionados. Dentre as principais atividades podemos listar:

4.3.12.9.1.1. Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha;

4.3.12.9.1.2. Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico;

4.3.12.9.1.3. Necessidade de capacitação de usuários;

4.3.12.9.1.4. Documentação de procedimentos e “Como fazer” (*HOW-TO*s).

4.3.12.9.2. As atividades proativas deverão ser conduzidas utilizando serviços de 3º Nível ou de Especialista Técnico disponibilizado pela CONTRATADA. A utilização desses recursos para a realização de análises proativas de problemas deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá apresentar as propostas de ações de melhoria na qualidade dos níveis de serviço de TIC da

CONTRATANTE. Cada proposta deverá conter a solução ideal para o ambiente, bem como as justificativas técnicas e esforços (número de horas e prazos) necessários para a implantação das mudanças.

4.3.12.10. Tratamento de Problemas Críticos

4.3.12.10.1. Assim como no gerenciamento de incidentes, deverá ser definido durante o período de adequação do gerenciamento de problemas um conjunto de procedimentos para tratamento de problemas críticos que garantam o seu correto endereçamento, de forma a reduzir com a maior brevidade possível, qualquer impacto no ambiente da CONTRATANTE.

4.3.13. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

4.3.13.1. Descrição

4.3.13.1.1. Processo responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TIC, englobando suas especificações físicas e funcionais, viabilizando o controle desses itens e fornecendo apoio para os processos de gerenciamento de serviços instaurados e para as áreas de negócio da CONTRATANTE;

4.3.13.1.2. A CONTRATADA desenhará todo o processo de gerenciamento de configuração, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências ITIL definidas neste Termo, que deverá ser avaliado e aprovado pela CONTRATANTE;

4.3.13.1.3. A CONTRATADA deverá alocar recursos humanos para a gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

4.3.13.1.3.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com a medição dos resultados previstos;

4.3.13.1.3.2. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;

4.3.13.1.3.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua do processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pelo seu Núcleo de TI.

4.3.13.1.4. Caberá à CONTRATANTE disponibilizar o software necessário a solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração);

4.3.13.1.5. Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de *hardware* e *software* seja modificado.

4.3.13.2. Objetivos do Gerenciamento de Configuração

4.3.13.2.1. O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infraestrutura de TIC e tem como principais objetivos:

4.3.13.2.2. Exercer maior controle sobre os ativos de TIC – itens de configuração - IC;

4.3.13.2.3. Prover informações corretas sobre os componentes de TIC para outros processos;

4.3.13.2.4. Criar e manter uma base de dados de ativos de TIC – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).

4.3.13.3. Ativos Computacionais – Principais IC's

4.3.13.3.1. Os ativos computacionais, objeto da gerência de configuração, serão suportados pela ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE:

4.3.13.3.1.1. Componentes de hardware

- a. Servidores;
- b. Controladoras de disco, inclusive *Storage Area Network*;
- c. Estações de trabalho;
- d. Impressoras e servidores de impressão;
- e. Ativos de rede e de segurança da informação;
- f. Outros itens gerenciáveis.

4.3.13.3.1.2. Componentes de software

- a. Sistemas operacionais;
- b. Gerenciadores de banco de dados;
- c. Gerenciadores de transações;
- d. Gerenciadores de mensagens;
- e. Servidores de aplicação;
- f. Servidores de protocolo de comunicação;
- g. Sistemas corporativos;
- h. Licenças de uso de *software*;
- i. Outros itens gerenciáveis.

4.3.13.4. Relacionamento com Outros Processos

4.3.13.4.1. Um dos principais objetivos a serem atingidos pelo processo de Gerenciamento de Configuração será permitir o controle de informações que serão utilizadas como subsídios na execução dos demais processos implantados, conforme figura apresentada no Termo de referência, item 4.3.13.4.1.

4.3.14. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.3.14.1. Descrição

4.3.14.1.1. É o processo responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviços de TIC, medição de resultado operacional e contratos de apoio, sejam apropriados para as Metas de Medição de Resultados acordadas. Ele monitora e relata as Medições de Resultados além de manter reuniões regulares de revisão com os usuários.

4.3.14.2. Objetivos

4.3.14.2.1. Acompanhar junto ao JFCE os indicadores de nível de serviço ajudando no processo de melhoria continuada dos serviços;

4.3.14.2.2. Assegurar o cumprimento de metas específicas e mensuradas no Catálogo de Métricas de TI;

4.3.14.2.3. Participar das reuniões de revisão dos serviços e contribuir com sugestões e ações para a melhoria continuada dos serviços.

4.3.14.3. Relatórios de Serviços

4.3.14.3.1. Compostos por indicadores-chave de desempenho (KPIs), que ampliam a visão sobre o que pode ser feito para melhorar a execução das atividades e ter resultados significativos e que levam a tomadas de decisão mais precisas.

4.3.14.4. Gestão dos indicadores

4.3.14.4.1. Tem como objetivo analisar se a equipe está ultrapassando os desafios diários com eficiência e ter acesso a relatórios consistentes, que possibilite atender de forma mais específica e desvio das metas e objetivos.

4.3.14.4.2. Melhoria contínua dos serviços

4.3.14.4.2.1. A função da melhoria contínua de serviços é acompanhar os indicadores acordados e prestar contas mensalmente destes indicadores através de um *book* e de uma reunião de apresentação;

4.3.14.4.2.2. Deverão ser apresentados para cada indicador que não for atendida a meta um plano de ação para resolver a deficiência encontrada;

4.3.14.4.2.3. Os planos de ação e seu andamento serão apresentados junto com o *book* de metas nas reuniões de acompanhamento mensal;

4.3.14.4.2.4. A finalidade é trabalharmos em conjunto para melhorar os serviços de TI.

4.3.15. GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA

4.3.15.1. Descrição

4.3.13.1.1. Consiste na adequação das atividades de operação e suporte do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de manutenção/operação dos serviços corporativos da CONTRATANTE.

4.3.15.2. Objetivos do Gerenciamento da infraestrutura

4.3.15.2.1. Implantar e manter as políticas, padrões e procedimentos de manutenção e operação da infraestrutura de TIC, tais como:

4.3.15.2.1.1. Atualização de *software*;

4.3.15.2.1.2. Realização de *backup* e *restore*;

4.3.15.2.1.3. Distribuição de vacinas/atualização de antivírus;

4.3.15.2.1.4. Definição e implantação de políticas de grupo;

4.3.15.2.1.5. Controle de acesso;

4.3.15.2.1.6. Suporte ao processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas;

4.3.15.2.1.7. Suporte ao processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças;

4.3.15.2.1.8. Implantação das mudanças na infraestrutura de TIC;

4.3.15.2.1.9. Monitoração dos serviços de TIC e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento deles, tais como:

a. Verificação de *logs*/registros;

- b. Realização de testes de verificação;
- c. Verificação do status dos serviços;
- d. Análise de utilização dos recursos de TIC.

4.3.15.2.2. Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.

4.3.15.3. Abrangência do Gerenciamento da infraestrutura

4.3.15.3.1. A CONTRATADA apoiará as principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TIC da CONTRATANTE, incluindo:

- 4.3.15.3.1.1. Serviços em redes TCP/IP;
- 4.3.15.3.1.2. Serviços em equipamentos de conectividade;
- 4.3.15.3.1.3. Serviços em equipamentos servidores de redes e seus periféricos, banco de dados e demais componentes de infraestrutura;
- 4.3.15.3.1.4. Serviços em sistemas operacionais para servidores Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
- 4.3.15.3.1.5. Serviços em sistemas operacionais para servidores Linux: distribuições Debian, SuSe, Red Hat etc;
- 4.3.15.3.1.6. Serviços em sistemas operacionais para servidores;
- 4.3.15.3.1.7. Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare;
- 4.3.15.3.1.8. Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;
- 4.3.15.3.1.9. Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
- 4.3.15.3.1.10. Serviços em sistemas gerenciadores de banco de dados;
- 4.3.15.3.1.11. Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
- 4.3.15.3.1.12. Serviços em sistemas de segurança tais como *firewalls*, IPS, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
- 4.3.15.3.1.13. Serviços de DevOps em servidores;
- 4.3.15.3.1.14. Serviços de atualizações automáticas de sistema operacional cliente e servidor;
- 4.3.15.3.1.15. Serviços de gestão da infraestrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
- 4.3.15.3.1.16. Serviços de gerenciamento de *logs* dos ativos de infraestrutura;
- 4.3.15.3.1.17. Apoio técnico para testes e homologação de soluções;
- 4.3.15.3.1.18. Atividades de resolução em 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (*hardware e software*) da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
- 4.3.15.3.1.19. Acompanhamento de reparos de servidores de rede, equipamentos de telecomunicações e demais ativos de infraestrutura que se encontram sob contrato de garantia vigente com terceiros;
- 4.3.15.3.1.20. São considerados ativos de infraestrutura:
 - a. Equipamentos servidores;
 - b. Servidores em lâmina e chassis;
 - c. *Storages*;
 - d. Bibliotecas de *backup*;
 - e. *Switches* de LAN e SAN;
 - f. Roteadores;
 - g. *Access Points* e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11;
 - h. Sistemas operacionais servidores Microsoft, Linux e Unix-AIX;
 - i. Servidores de correio eletrônico e comunicações unificadas;
 - j. Sistemas antivírus;
 - k. Serviços antispam e de proteção contra *malwares*;
 - l. Servidores Linux e Microsoft;
 - m. Servidores de mensagens instantâneas;
 - n. Servidores multimídias;
 - o. Servidores de videoconferência;
 - p. Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
 - q. Servidores de aplicação;
 - r. Sistemas gerenciadores de rede;
 - s. Sistemas gerenciadores de máquinas virtuais;
 - t. Sistemas virtualizados;
 - u. Servidores de gerenciamento remoto;

v. Demais sistemas de competência deste grupo.

4.3.13.3.1.21. A JFCE possui atualmente ativos de telecomunicação distribuídos conforme tabela a seguir:

ATIVOS DE TELECOMUNICAÇÃO

Município	Local	Equipamento	Endereço
Fortaleza	Centro	Ericsson MD-110, Asterisk e Interface GSM/IP	Praça Murilo Borges (edifício-sede) - N°. 01 – Centro.
Fortaleza	Aldeota	Ericsson MD-110 e Asterisk	Rua João Carvalho, 485 – Aldeota.
Fortaleza	Unifor	Panasonic KX-TDE200BR	Av. Washington Soares, N°. 1321 – Campus da UNIFOR (Bloco “Z”), Bairro Edson Queiroz.
Sobral	Sobral	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Dr. Guarani, N°. 608 – Bairro Cidão
Limoeiro do Norte	Limoeiro do Norte	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Cândido José de Sousa, 541 – Socorro.
Quixadá	Quixadá	Panasonic KX-TDE200BR	Rua José Jucá, N°. 75 – Centro
Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Jonas de Souza Silva, S/N - Lagoa Seca.
Iguatu	Iguatu	Panasonic KX-TDE200BR	Rua 25 de Março, S/N – Bairro Paraná.
Crateús	Crateús	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Sargento Hermínio, S/N. – BR 226, Bairro Venâncio.
Tauá	Tauá	Panasonic KX-TDE200BR	Av. Coronel Vicente Alexandrino de Souza, N°. 10 – Tauazinho.
Itapipoca	Itapipoca	Panasonic NS500	Rua Tenente José Vicente, S/N. – Boa Vista
Maracanaú	Maracanaú	Panasonic NS500	Avenida 1, nº 17, Jereissati I.

4.3.15.3.1.22. Os quantitativos acima são orientativos, já que a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE sofre processo contínuo de atualização tecnológica, devendo a CONTRATADA prever a alocação de recursos especializados e adequados à prestação dos serviços aqui especificados;

4.3.15.3.1.23. Para melhor conhecimento do ambiente da CONTRATANTE, englobando os equipamentos de rede e produtos instalados, a proponente deverá realizar uma vistoria no ambiente da CONTRATANTE (**ANEXO III do Termo de Referência – Modelo de Declaração de Vistoria Técnica**) para levantar todas as informações consideradas relevantes para a elaboração da sua proposta comercial ou declarar que tem conhecimento suficiente para prestação do serviço (**ANEXO IV do Termo de Referência - Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria**);

4.3.15.3.1.24. A equipe responsável pelo atendimento do processo de gerenciamento da infraestrutura deverá ser constituída por especialistas de Suporte Técnico detentores de conhecimento nas tecnologias existentes na CONTRATANTE;

4.3.15.3.1.25. As atividades de apoio no processo de Gerenciamento da Infraestrutura da CONTRATADA consistem na operacionalização do ambiente de infraestrutura através da designação de recursos técnicos e a realização do acompanhamento e avaliação do resultado dos serviços relacionados com o Ambiente de TIC da CONTRATANTE;

4.3.15.3.1.26. A CONTRATANTE cederá as estações de trabalho e *softwares* básicos (Sistema Operacional, Suítes de Escritório, Correio Eletrônico, Antivírus, entre outros), além de mobiliário e instalações para a equipe a ser alocada na prestação dos serviços de gerenciamento da infraestrutura.

4.3.15.4. Serviços de Monitoramento

4.3.15.4.1. A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoramento proativo e reativo dos ativos e serviços de TIC utilizando as ferramentas da CONTRATANTE;

4.3.15.4.2. Todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços serão disponibilizados pela CONTRATADA, durante o horário de expediente, das 08:00h às 18:00h de segunda a sexta-feira, nas dependências da CONTRATANTE, em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço previstas neste Termo de Referência;

4.3.15.4.3. Entre as 18:00h e as 08:00h, finais de semana e feriados, quando o monitoramento presencial é suspenso, a ferramenta automatizada da CONTRATANTE notificará o técnico de sobreaviso por meio de mensagem instantânea em caso de ocorrência nos ativos e serviços de TIC.

4.3.16. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO

4.3.16.1. Descrição

4.3.16.1.1. A CONTRATADA deverá manter e aprimorar o processo de gerenciamento de mudança e liberação, já em operação na CONTRATANTE, aperfeiçoando processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências ITIL definidas nesta contratação;

4.3.16.1.2. A CONTRATADA deverá apoiar a gestão do processo de mudança e liberação, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

4.3.16.1.2.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com o Instrumento de Medição de Resultado previsto;

4.3.16.1.2.2. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;

4.3.16.1.2.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua do processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE.

4.3.16.1.3. Partindo da premissa de que, uma mudança normalmente surge como resposta para um determinado problema ou como forma proativa de trazer maiores benefícios para a área da TIC, entende-se que a implantação de um processo de Gerenciamento de Mudança visa prover métodos de padronização que garantam a forma mais eficiente de se executar uma mudança minimizando ao máximo os seus impactos para o ambiente da CONTRATANTE;

4.3.16.1.4. O processo de Gerenciamento de Liberação, por sua vez, deverá prover meios para controlar liberações de *hardware* e *software* para o ambiente de produção da CONTRATANTE, de forma a evitar resultados inconsistentes de processamento, inoperância e/ou perda de estabilidade da infraestrutura;

4.3.16.1.5. Ambos os processos, definem por si mesmos sistemáticas para o planejamento e controle de mudanças e liberações no ambiente de produção, e deverão ser mantidos pela CONTRATADA estabelecendo um forte relacionamento com os processos de gerenciamento constantes no Termo de Referência, bem como com as demais áreas envolvidas da CONTRATANTE.

4.3.16.2. Objetivos do Gerenciamento de Mudança e Liberação

4.3.16.2.1. Dentre os objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA, através do processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação previstos no ITIL, estão:

4.3.16.2.1.1. Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;

4.3.16.2.1.2. Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;

4.3.16.2.1.3. Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela Área de TIC;

4.3.16.2.1.4. Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de *hardware* e *software*;

4.3.16.2.1.5. Gerenciar o armazenamento seguro e controlado para os itens de *software* em bibliotecas específicas (*Definitive Software Library – DSL*), cabendo à CONTRATANTE o fornecimento de tal estrutura física;

4.3.16.2.1.6. Conscientizar e acompanhar que somente versões de *hardware* e *software* autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.

4.3.16.2.2. A CONTRATADA deverá, junto com seus supervisores, disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de mudanças mapeado conforme item 4.3.14.2.2 do Termo de referência, considerando as atividades constantes no mapeamento do item 4.3.16.2.2. do Termo de Referência.

4.3.16.3. Registro de uma RDM

4.3.16.3.1. O Registro de uma RDM se fará sempre que houver necessidade de alteração para:

4.3.16.3.1.1. *Hardware*;

4.3.16.3.1.2. *Software*;

4.3.16.3.1.3. Equipamentos e Sistemas de Comunicação;

4.3.16.3.1.4. Sistemas de Produção;

4.3.16.3.1.5. Documentações relacionadas a processos ou procedimentos relacionados a suporte e execução dos sistemas de produção.

4.3.16.3.2. Toda RDM deverá ser registrada e associada a um número identificador, sendo que, quando esta tiver sido promovida pelo Gerenciamento de Problemas, o número da ocorrência registrada no Problema deverá sempre ser associada ao registro da RDM.

4.3.16.4. Filtro/Aceite de uma RDM

4.3.16.4.1. Toda requisição de Mudança será submetida a uma análise e aprovação da CONTRATANTE. Para a sua aprovação, a RDM deverá atender as seguintes condições:

4.3.16.4.1.1. Se a mudança visa atender uma necessidade real da CONTRATANTE;

4.3.16.4.1.2. Qual o impacto e a urgência da mudança;

4.3.16.4.1.3. O custo/benefício da mudança.

4.3.16.5. Classificação e Categorização da RDM

4.3.16.5.1. Cabe ao Gerente de Mudança e Liberação confirmar ou adequar a classificação e categorização, definida na RDM;

4.3.16.5.2. Caso seja classificada como Mudança Urgente, o Plano de Mudança e Liberação – PML deverá ser preenchido pela área proponente e, posteriormente, enviado para avaliação do Gerente de Mudança e Liberação;

4.3.16.5.3. Toda RDM que não for classificada como urgente, deverá obrigatoriamente ser categorizada pelo Gerente de Mudança e Liberação, obedecendo às condições de categorização conforme definição da CONTRATANTE:

4.3.16.5.3.1. **Baixo Impacto** - não há interrupção de serviço ou afeta apenas uma unidade organizacional;

4.3.16.5.3.2. Médio Impacto - há interrupção de serviço e afeta mais de uma unidade organizacional;

4.3.16.5.3.3. Alto Impacto - há interrupção de serviço e afeta uma localidade ou mais.

4.3.16.5.4. Mudanças de **Baixo Impacto** deverão ser coordenadas pela Supervisão de Atendimento e Infraestrutura, enquanto mudanças de **Médio e Alto Impacto** devem ser coordenadas pelo Gerente de Mudança e Liberação, mediante aprovação do Comitê de Mudança e Liberação.

4.3.16.6. Papéis no Gerenciamento de Mudança e Liberação

4.3.16.6.1. Gerente de Mudança e Liberação

4.3.16.6.1.1. Recebe as RDM's registradas e verifica a classificação quanto ao caráter de urgência;

4.3.16.6.1.2. Valida a categorização de uma RDM quanto ao nível de impacto: Baixo, Médio ou Alto;

4.3.16.6.1.3. Convoca o Comitê Gestor de Mudança e Liberação para deliberar sobre a autorização de um PML;

4.3.16.6.1.4. Convoca, quando houver conveniência, a participação de especialista ou interessado para reunião do Comitê Gestor de Mudança e Liberação;

4.3.16.6.1.5. Acompanha e apóia a implementação do PML.

4.3.16.6.2. Supervisão de Atendimento e Infraestrutura

4.3.16.6.2.1. Auxilia a área técnica na elaboração de RDMs e PMLs;

4.3.16.6.2.2. Apoia na alocação dos recursos para execução de um PML;

4.3.16.6.2.3. Coordena a execução de PML (Urgente e Baixo Impacto);

4.3.16.6.2.4. Revisa a pós-execução de PML.

4.3.16.6.3. Área Técnica (equipe de 3º Nível)

4.3.16.6.3.1. Solicita mudanças através do envio de RDMs;

4.3.16.6.3.2. Elabora PMLs;

4.3.16.6.3.3. Executa PMLs autorizadas;

4.3.16.6.3.4. Elabora relatórios pós-execução.

4.3.16.6.4. Comitê de Mudança e Liberação

4.3.16.6.4.1. Avalia PMLs submetidos;

4.3.16.6.4.2. Autoriza ou solicita ajuste de PMLs.

4.3.16.7. Processo de Gerenciamento de Liberação

O processo de Gerência de Liberação se inicia com o planejamento da liberação e termina com a instalação do *hardware* ou *software*, de forma bem documentada e com o menor impacto possível nas atividades rotineiras da CONTRATANTE.

4.3.16.7.1. Elaboração de Políticas e Planos de Liberações

4.3.16.7.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:

4.3.16.7.1.1.1. Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio;

4.3.16.7.1.1.2. Definição da forma de liberações emergenciais;

4.3.16.7.1.1.3. Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura estarão sob o controle do processo;

4.3.16.7.1.1.4. Definição das convenções de nome das liberações;

4.3.16.7.1.1.5. Definição dos conteúdos (componentes) das liberações;

4.3.16.7.1.1.6. Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação;

4.3.16.7.1.1.7. Definição dos recursos necessários para a liberação;

4.3.16.7.1.1.8. Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno;

4.3.16.7.1.1.9. Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade;

4.3.16.7.1.1.10. Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.

4.3.16.7.2. Distribuição e Instalação

4.3.16.7.2.1. Para a liberação de software básico de apoio, utilitários e afins, serão utilizados softwares homologados e disponibilizados pela CONTRATANTE, devendo a distribuição, o controle de versões e inventário de softwares serem realizados por meio de ferramenta da própria CONTRATANTE.

4.3.16.7.3. Plano de Recuperação

4.3.16.7.3.1. Consiste na criação de planos de retorno objetivando atingir a situação original dos itens afetados pela implantação da liberação, através de documentação e ações necessárias para o restabelecimento dos serviços de TIC de forma parcial ou total;

4.3.16.7.3.2. Um procedimento de recuperação de uma liberação deverá ser definido no processo de mudança, contemplando o retorno da referida mudança para o status ou condição original identificado pelo ponto anterior à liberação.

4.3.16.7.4. Premissas

4.3.16.7.4.1. A instauração de um processo de Mudança e Liberação estará associada a algumas condições que deverão ser implantadas pela CONTRATANTE, com assessoria da CONTRATADA, a saber:

4.3.16.7.4.1.1. Divisão entre ambiente de Produção e de Homologação;

4.3.16.7.4.1.2. Controle de Acesso ao ambiente Produtivo;

4.3.16.7.4.1.3. Definição de Papéis e Responsabilidades de forma clara e objetiva;

4.3.16.7.4.1.4. Definição do Processo Formal de passagem de alterações de sistema para produção.

4.3.17. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

4.3.17.1. Descrição

4.3.17.1.1. O propósito do processo de gerenciamento de conhecimento é garantir que as informações estejam disponíveis melhorando o sistema de gestão dos serviços - SGS e os serviços da informação. A base de conhecimento possibilita a padronização e a melhoria dos serviços, da produtividade dos usuários e da resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis;

4.3.17.1.2. Deverá concentrar os procedimentos padrão de resolução de incidentes/problemas, bem como integrar-se ao sistema de gestão da central de serviços de TIC, de forma a possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento.

4.3.17.2. Objetivos da Gestão do Conhecimento

4.3.17.2.1. Garantir que o responsável tenha o conhecimento adequado para entregar e apoiar os serviços requeridos pelo negócio;

4.3.17.2.2. Incremento de conteúdo da base de conhecimento com dúvidas recorrentes, procedimentos de resolução de incidentes e requisições, soluções de problemas etc;

4.3.17.2.3. Atualização contínua da base de conhecimento;

4.3.17.2.4. Definição dos processos de melhoria da base de conhecimento e processos de atendimento;

4.3.17.2.5. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.

4.3.17.3. Abrangência da Gestão do Conhecimento

4.3.17.3.1. A central de serviços de TIC e os times de suporte devem ter acesso segregado a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos, de acordo com a área de atuação;

4.3.17.3.2. As soluções providas pelo atendimento de 3º Nível serão registradas e encaminhadas para o suporte técnico da Central de Serviços de TIC, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência nos atendimentos remotos ou presenciais futuros, com atualização e manutenção contínuas de informações, respostas e soluções de incidentes;

4.3.17.3.3. Análise e manutenção da base de conhecimento: registro e atualização do processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento.

4.4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REQUERIDAS

4.4.1. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL (BÁSICO)

4.4.1.1. Atividades

4.4.1.1.1. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar na ferramenta da CONTRATANTE todos os chamados relacionados à área de TIC;

4.4.1.1.2. Escalar e encaminhar para o atendimento de 2º Nível (Especializado) ou para equipe de atendimento de 3º Nível - Infraestrutura os incidentes não solucionados pelo atendimento de 2º Nível (Básico);

4.4.1.1.3. Manter os usuários informados sobre o andamento de suas requisições;

- 4.4.1.1.4. Fornecer suporte em softwares homologados pela área de TIC da CONTRATANTE, tais como BROffice, *software* de antivírus, *softwares* de gerenciamento, entre outros;
- 4.4.1.1.5. Realizar o acompanhamento na íntegra dos eventos demandados, mesmo em caso de encaminhamento de outros níveis de atendimento ou para contratos com Terceiros, cabendo a Central de Serviços de TIC o acompanhamento até a finalização do evento, realizando os devidos assentamentos no chamado;
- 4.4.1.1.6. Acompanhar o atendimento do 2º Nível (Especializado) e do 3º Nível e fechar os incidentes, confirmando com o usuário;
- 4.4.1.1.7. Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE;
- 4.4.1.1.8. Atender por meio de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial chamados referentes a *softwares* homologados pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE, tais como, Microsoft Office, *software* de antivírus, *softwares* de gerenciamento, entre outros;
- 4.4.1.1.9. Fornecer suporte (remoto ou presencial) as estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, monitores, impressoras, *scanners*, multifuncionais, mouses, teclados, *webcams*, *smartcards*, entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades do Justiça Federal no Ceará;
- 4.4.1.1.10. Fornecer suporte a aplicativos de dispositivos móveis (iOS, Android e outros);
- 4.4.1.1.11. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do Justiça Federal no Ceará;
- 4.4.1.1.12. Registrar as atividades executadas, inclusive relacionadas a problemas, no sistema de controle de incidentes para encerramento após solução implantada e aprovada pelo usuário.

4.4.1.2. Qualificações

- 4.4.1.2.1. Mínimo de 12 (doze) meses de experiência comprovada em serviços de *Service Desk* e de eventos relacionados a videoconferências em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- 4.4.1.2.2. Superior em andamento reconhecido pelo MEC;
- 4.4.1.2.3. Conhecimento de suporte à sistemas operacionais Windows 10 e superiores;
- 4.4.1.2.4. Conhecimento comprovados de suporte à softwares básicos da plataforma Microsoft, plataformas livres (Microsoft Office, BrOffice etc.) e plataforma móvel (Android, IOS e outros);
- 4.4.1.2.5. Conhecimento comprovado nas boas práticas ITIL V3 ou superior;
- 4.4.1.2.6. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.1.2.7. Prática de resolução de incidentes através de atendimento telefônico e/ou ferramentas de acesso remoto;
- 4.4.1.2.8. Possuir certificação *Microsoft* em ambiente *Windows 70-698* ou superior.

4.4.1.3. Habilidades

- 4.4.1.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.1.3.2. Usar linguagem adequada;
- 4.4.1.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.1.3.4. Administrar conflitos.

4.4.2. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL (ESPECIALIZADO)

4.4.2.1. Atividades

- 4.4.2.1.1. Atuar como apoio a área de sistemas da Justiça Federal no Ceará, tendo como principais atividades:
 - 4.4.2.1.1.1. Efetuar o levantamento de dados complementares junto aos usuários sobre os Incidentes e Requisições de Serviço solicitados, bem como sobre problemas. Neste levantamento deverão ser colhidos o maior número de informações possíveis, desde telas de erro, identificação do sistema que apresenta problema, funcionalidades que apresentam problema, dados dos usuários, dentre outros, que forem necessários ao correto tratamento da demanda. Todos os dados levantados deverão ser devidamente registrados nos chamados;
 - 4.4.2.1.1.2. Orientar os usuários sobre a utilização dos sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da Justiça Federal no Ceará, para os chamados não elegíveis;
 - 4.4.2.1.1.3. Fazer contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento;
 - 4.4.2.1.1.4. Orientar as demais equipes de atendimento da Central de Serviços de TIC sobre os sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da JFCE, realizando o repasse de esclarecimentos e orientações quando oportuno;
- 4.4.2.1.2. Deverá ao receber o chamado classificado como problema registrado pelo 2º nível básico, analisar e verificar se há chamado da mesma natureza ou se existem incidentes não resolvidos relacionados ao problema apontado. Neste caso, os chamados de mesma natureza deverão ser relacionados na ferramenta de registro de chamados;
- 4.4.2.1.3. Deverá, caso verifique que o problema já possui resolução, solucionar o chamado devolvendo-o ao 2º nível básico;

4.4.2.1.4. Deverá, caso o problema seja passível de solução neste perfil, confirmar a existência do problema e necessidade de tratamento:

4.4.2.1.4.1. Classificar o chamado de problema;

4.4.2.1.4.2. Definir nível de priorização do problema;

4.4.2.1.4.3. Investigar e diagnosticar o problema buscando a sua solução;

4.4.2.1.4.4. Criar registro de erro conhecido;

4.4.2.1.4.5. Propor solução de contorno;

4.4.2.1.4.6. Encerrar o chamado;

4.4.2.1.5. Deverá, caso o problema não seja passível de solução neste perfil, escalonar para o 3º nível ou fornecedor;

4.4.2.1.6. Analisar e manter a base de conhecimento com registro e atualização do processo, documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento;

4.4.2.1.7. Atuar em demandas de maior complexidade, intermediando os atendimentos de 2º e 3º níveis para resolução dos chamados.

4.4.3. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL - VIDEOCONFERÊNCIA (BÁSICO)

4.4.3.1. Atividades

4.4.3.1.1. Realizar as atividades descritas nos Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico);

4.4.3.1.2. Manter atualizada a base de conhecimento relacionada aos eventos de videoconferência;

4.4.3.1.3. Operacionalizar e monitorar as salas de videoconferência através de ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE;

4.4.3.1.4. Analisar cenários e montar *layouts* para os eventos de videoconferência;

4.4.3.1.5. Efetuar testes e dar suporte em equipamentos de videoconferência e outros recursos multimídia;

4.4.3.1.6. Manter contato com os fornecedores e demais envolvidos para tratar dos eventos de videoconferência;

4.4.3.1.7. Realizar ações correlatas a videoconferência e demais atualizações tecnológicas.

4.4.3.2. Qualificações

4.4.3.2.1. Mínimo de 12 (doze) meses de experiência comprovada em serviços de *Service Desk* e de suporte especializado de eventos relacionados a videoconferências em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;

4.4.3.2.2. Superior em andamento reconhecido pelo MEC;

4.4.3.2.3. Conhecimento de suporte à sistemas operacionais *Windows* 10 e superiores;

4.4.3.2.4. Conhecimento comprovado de suporte à *softwares* básicos da plataforma Microsoft e plataformas Livres (*Microsoft Office*, *BrOffice* etc.);

4.4.3.2.5. Conhecimento comprovado nas boas práticas ITIL V3;

4.4.3.2.6. Conhecimento comprovado de procedimentos para resolução de problemas relacionados à configuração de acesso à internet/intranet;

4.4.3.2.7. Conhecimento comprovado em LGPD;

4.4.3.2.8. Prática de resolução de incidentes através de atendimento telefônico e/ou ferramentas de acesso remoto;

4.4.3.2.9. Possuir certificação Microsoft em ambiente Windows 10 (Exame MD-100 ou MD-101).

4.4.3.3. Habilidades

4.4.3.3.1. Usar linguagem adequada;

4.4.3.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

4.4.3.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;

4.4.3.3.4. Administrar conflitos.

4.4.3.4. Qualificações

4.4.3.4.1. Mínimo de 24 (vinte e quatro) meses de experiência comprovada em serviços de *Service Desk* em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;

4.4.3.4.2. Graduando em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;

4.4.3.4.3. Conhecimento de suporte à sistemas operacionais *Windows* 10 e superiores;

4.4.3.4.4. Conhecimento comprovados de suporte à *Softwares* Básicos da plataforma Microsoft e plataformas Livres (*Microsoft Office*, *BrOffice* etc.);

4.4.3.4.5. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior;

4.4.3.4.6. Conhecimento comprovado em LGPD;

4.4.3.4.7. Prática de resolução de incidentes através de atendimento telefônico e/ou ferramentas de acesso remoto;

4.4.3.4.8. Aprovação nos Exames Microsoft MD-100 e MD-101 ou superior.

4.4.3.5. Habilidades

- 4.4.3.5.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.3.5.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.3.5.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.3.5.4. Administrar conflitos.

4.4.4. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL - VIDEOCONFERÊNCIA (ESPECIALIZADO)

4.4.4.1. Atividades

- 4.4.4.1.1. Realizar as atividades descritas nos Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Básico);
- 4.4.4.1.2. Prestar suporte na infraestrutura, nas aplicações e nas plataformas de videoconferência;
- 4.4.4.1.3. Monitorar a infraestrutura de videoconferência;
- 4.4.4.1.4. Atuar nos erros e alarmes disponibilizados pelas ferramentas de monitoração;
- 4.4.4.1.5. Prestar suporte aos técnicos de 2º Nível - Videoconferência (Básico) nas operações de videoconferência;
- 4.4.4.1.6. Atuar na integração das soluções de videoconferência;
- 4.4.4.1.7. Deverá ao receber o chamado classificado como problema registrado pelo 2º Nível - Videoconferência (Básico), analisar e verificar se há chamado da mesma natureza ou se existem incidentes não resolvidos relacionados ao problema apontado. Neste caso, os chamados de mesma natureza deverão ser relacionados na ferramenta de registro de chamados;
- 4.4.4.1.8. Deverá, caso verifique que o problema já possui resolução, solucionar o chamado devolvendo-o ao 2º Nível - Videoconferência (Básico);
- 4.4.4.1.9. Deverá, caso o problema seja passível de solução neste perfil, confirmar a existência do problema e necessidade de tratamento:
 - 4.4.4.1.9.1. Classificar o chamado de problema;
 - 4.4.4.1.9.2. Definir nível de priorização do problema;
 - 4.4.4.1.9.3. Investigar e diagnosticar o problema buscando a sua solução;
 - 4.4.4.1.9.4. Criar registro de erro conhecido;
 - 4.4.4.1.9.5. Propor solução de contorno;
 - 4.4.4.1.9.6. Encerrar o chamado;
- 4.4.4.1.10. Deverá, caso o problema não seja passível de solução neste perfil, escalonar para o 3º nível ou fornecedor;
- 4.4.4.1.11. Analisar e manter a base de conhecimento com registro e atualização do processo, documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento;
- 4.4.4.1.12. Atuar em demandas de maior complexidade, intermediando os atendimentos de 2º e 3º níveis para resolução dos chamados.

4.4.4.2. Qualificações

- 4.4.4.2.1. Diploma de curso superior concluído ou em andamento em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.4.2.2. Mínimo de 24 (vinte e quatro) meses de experiência comprovada em serviços de *Service Desk* e de suporte especializado de eventos relacionados a videoconferências em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- 4.4.4.2.3. Certificação *ITIL Foundation V3* ou superior;
- 4.4.4.2.4. Conhecimento comprovado relacionado a configuração e gerenciamento de eventos de videoconferência de acordo com as tecnologias já implantadas na CONTRATANTE;
- 4.4.4.2.5. Conhecimento comprovado em LGPD.

4.4.4.3. Habilidades

- 4.4.4.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.4.3.2. Comprometimento com prazos e qualidade;
- 4.4.4.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.4.3.4. Gestão de pessoas;
- 4.4.4.3.5. Administrar conflitos.

4.4.5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – REDES (BÁSICO)

4.4.5.1. Atividades

4.4.5.1.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:

4.4.5.1.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de *Datacenter* da CONTRATANTE;

4.4.5.1.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;

4.4.5.1.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;

4.4.5.1.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;

4.4.5.1.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI;

4.4.5.1.2. Configurar e monitorar os ativos de LAN-Local Area *Network* (área de rede local), contemplando configuração de *switch* core, *switch* de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;

4.4.5.1.3. Monitorar a interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area *Network* (rede de longa distância) da CONTRATANTE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;

4.4.5.1.4. Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e *Trunking*), *Spanning Tree Protocol*, *Link Aggregation* e *Ethernet Control*;

4.4.5.1.5. Configurar *Access Points*;

4.4.5.1.6. Configurar e administrar ambiente de *storage* SAN e NAS;

4.4.5.1.7. Configurar Protocolos WAN incluindo LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e *Inter VLAN Routing*;

4.4.5.1.8. Configurar softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;

4.4.5.1.9. Configurar dispositivos *Wireless* LAN: família IEEE 802.11;

4.4.5.1.10. Manter preventivamente os ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;

4.4.5.1.11. Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;

4.4.5.1.12. Diagnosticar e resolver incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;

4.4.5.1.13. Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN;

4.4.5.1.14. Salvar dados (*backup*), com a produção de cópias de dados a serem armazenadas em lugares seguros para serem usadas em casos de indisponibilidade ou perda de dados;

4.4.5.1.15. Restaurar dados (*restore*), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias *backup*;

4.4.5.1.16. Destruir dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;

4.4.5.1.17. Alimentar mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;

4.4.5.1.18. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação na CONTRATANTE;

4.4.5.1.19. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas na CONTRATANTE;

4.4.5.1.20. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET/INTRANET;

4.4.5.1.21. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;

4.4.5.1.22. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio da CONTRATANTE;

4.4.5.1.23. Reportar os eventos ou situações anormais identificadas a Central de Suporte para o correto registro e gerenciamento do incidente;

4.4.5.1.24. Elaborar Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração.

4.4.5.2. Qualificações

4.4.5.2.1. Diploma de curso superior concluído, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;

4.4.5.2.2. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, customização, determinação/resolução de incidentes/problemas e prospecção de soluções de redes geograficamente distribuídas;

4.4.5.2.3. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 12 (doze) meses na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas e prospecção de solução de redes locais baseados em tecnologia Série IEEE 802.3: *Ethernet*, *Fast Ethernet*, *Gigabit Ethernet*, *VLAN*, *Trunking*, *Port Agregation*;

4.4.5.2.4. Conhecimentos práticos de automação usando *Ansible* (comprovado com certificados de conclusão de cursos);

4.4.5.2.5. Conhecimento comprovado em LGPD;

4.4.5.2.6. Possuir certificação Cisco *Certified Network Associate – CCNA* ou *CompTIA Network +*.

4.4.5.3. Habilidades

4.4.5.3.1. Usar linguagem adequada;

4.4.5.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

- 4.4.5.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.5.3.4. Administrar conflitos.

4.4.6. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – REDES (ESPECIALIZADO)

4.4.6.1. Atividades

- 4.4.6.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.4.6.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - 4.4.6.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - 4.4.6.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - 4.4.6.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - 4.4.6.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- 4.4.6.1.2. Configurar e monitorar Ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de *switch core*, *switch* de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;
- 4.4.6.1.3. Monitorar interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) da CONTRATANTE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- 4.4.6.1.4. Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- 4.4.6.1.5. Configurar Access Points;
- 4.4.6.1.6. Configurar e administrar ambiente de storage SAN e NAS;
- 4.4.6.1.7. Configurar Protocolos WAN incluindo LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- 4.4.6.1.8. Configurar softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- 4.4.6.1.9. Configurar dispositivos Wireless LAN: família IEEE 802.11;
- 4.4.6.1.10. Manter preventivamente ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- 4.4.6.1.11. Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
- 4.4.6.1.12. Diagnosticar e resolver incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- 4.4.6.1.13. Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN;

4.4.6.2. Qualificações

- 4.4.6.2.1. Diploma de curso superior concluído, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.6.2.2. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, customização, determinação/resolução de incidentes/problemas e prospecção de soluções de redes geograficamente distribuídas;
- 4.4.6.2.3. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas e prospecção de solução de redes locais baseados em tecnologia Série IEEE 802.3: *ethernet*, *fast ethernet*, *gigabit ethernet*, *VLAN*, *Trunking*, *port aggregation*;
- 4.4.6.2.4. Conhecimentos práticos de automação usando Ansible (comprovado com certificados de conclusão de cursos);
- 4.4.6.2.5. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.6.2.6. Possuir certificação Cisco *Certified Network Professional – CCNP*.

4.4.6.3. Habilidades

- 4.4.6.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.6.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.6.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.6.3.4. Administrar conflitos.

4.4.7. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (BÁSICO)

4.4.7.1. Atividades

- 4.4.7.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.4.7.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;

- 4.4.7.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
- 4.4.7.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
- 4.4.7.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
- 4.4.7.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- 4.4.7.1.2. Salvar dados (*backup*), com a produção de cópias de dados a serem armazenadas em lugares seguros para serem usadas em casos de indisponibilidade ou perda de dados;
- 4.4.7.1.3. Restaurar dados (*restore*), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias *backup*;
- 4.4.7.1.4. Destruir dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;
- 4.4.7.1.5. Alimentar mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;
- 4.4.7.1.6. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação na CONTRATANTE;
- 4.4.7.1.7. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas na CONTRATANTE;
- 4.4.7.1.8. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET/INTRANET;
- 4.4.7.1.9. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;
- 4.4.7.1.10. Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio da CONTRATANTE;
- 4.4.7.1.11. Reportar os eventos ou situações anormais identificadas a Central de Serviços de TIC para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- 4.4.7.1.12. Elaborar o Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração;
- 4.4.7.1.13. Apoiar na configuração e administração de ambiente de storage SAN e NAS;
- 4.4.7.1.14. Configurar e monitorar Ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switch de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;
- 4.4.7.1.15. Monitorar interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) da CONTRATANTE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- 4.4.7.1.16. Executar atividades de apoio na administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Aggregation e Ethernet Control;
- 4.4.7.1.17. Configurar Access Points;
- 4.4.7.1.18. Configurar e administrar ambiente de *storage* SAN e NAS;
- 4.4.7.1.19. Configurar Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- 4.4.7.1.20. Configurar softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- 4.4.7.1.21. Configurar dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;
- 4.4.7.1.22. Manter preventivamente os ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- 4.4.7.1.23. Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
- 4.4.7.1.24. Diagnosticar e resolver incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- 4.4.7.1.25. Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.

4.4.7.2. Qualificações

- 4.4.7.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.7.2.2. Deverá ter experiência comprovada em instalação, customização, determinação/resolução de problemas e suporte em infra-estrutura de solução de segurança como: antispam, *antimalware*, *firewall*, *hardening*, análise de vulnerabilidades, etc. O tempo de experiência deverá ser de 12 (doze) meses;
- 4.4.7.2.3. Conhecimentos práticos de automação usando Ansible (comprovado com certificados de conclusão de cursos);
- 4.4.7.2.4. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.7.2.5. Possuir certificação em *Linux Professional Institute Certified (LPIC 1)*;
- 4.4.7.2.6. Possuir certificação em *CompTIA Security+ ou Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001 ou 27002*.

4.4.7.3. Habilidades

- 4.4.7.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.7.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.7.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;

4.4.7.3.4. Administrar conflitos.

4.4.8. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ESPECIALIZADO)

4.4.8.1. Atividades

4.4.8.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:

4.4.8.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de *Datacenter* da CONTRATANTE;

4.4.8.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;

4.4.8.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;

4.4.8.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;

4.4.8.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.

4.4.8.1.2. Configurar e resolver problemas na solução de *antivírus/antimalware* utilizada pela CONTRATANTE;

4.4.8.1.3. Configurar e resolver problemas nas soluções de *Firewall* e *IPS* utilizadas pela CONTRATANTE, incluindo de práticas de infraestrutura como código;

4.4.8.1.4. Configurar e apoiar a solução de problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (*cluster*);

4.4.8.1.5. Configurar e administrar ambiente de *storage* SAN e NAS;

4.4.8.1.6. Configurar e resolver problemas básicos nas soluções de segurança utilizadas pela CONTRATANTE;

4.4.8.1.7. Instalar, configurar, atualizar os softwares de sua responsabilidade;

4.4.8.1.8. Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;

4.4.8.1.9. Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores;

4.4.8.1.10. Indicar as necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;

4.4.8.1.11. Customizar os recursos para realização de *backup/restore* da infra-estrutura de servidores utilizada na CONTRATANTE;

4.4.8.1.12. Análise as necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de *backup/restore*;

4.4.8.1.13. Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de *backup/restore*;

4.4.8.1.14. Propor alterações relativas à política de *backup/restore* em servidores utilizados no ambiente de produção;

4.4.8.1.15. Instalar, configurar, atualizar *hardware/software* de *backup/restore* nos ambientes de testes e produção;

4.4.8.1.16. Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas relacionados com cópias de segurança de arquivos, não solucionados pelas equipes de apoio, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;

4.4.8.1.17. Acompanhar os chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade relacionados à solução de *backup/restore*;

4.4.8.1.18. Analisar o dimensionamento de recursos computacionais;

4.4.8.1.19. Monitorar os servidores quanto ao desempenho;

4.4.8.1.20. Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;

4.4.8.1.21. Determinar/resolver incidentes e problemas. Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos *softwares* de sua responsabilidade, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;

4.4.8.1.22. Acompanhar os chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados *softwares* de sua responsabilidade;

4.4.8.1.23. Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os *softwares* de sua responsabilidade;

4.4.8.1.24. Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos *softwares* de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;

4.4.8.1.25. Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados às soluções de segurança.

4.4.8.2. Qualificações

4.4.8.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;

4.4.8.2.2. Deverá ter experiência comprovada em instalação, customização, determinação/resolução de problemas e suporte em infra-estrutura de solução de segurança como: *antispam*, *antimalware*, *firewall*, *hardening*, análise de vulnerabilidades, etc. O tempo de experiência deverá ser de 02 (dois) anos;

4.4.8.2.3. Conhecimentos práticos de automação usando Ansible (comprovado com certificados de conclusão de cursos);

4.4.8.2.4. Conhecimento comprovado em LGPD;

4.4.8.2.5. Possuir certificação em *Linux Professional Institute Certified (LPIC 2)*;

4.4.8.2.6. Possuir certificação em *CompTIA Security+* ou *Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001* ou *27002*.

4.4.8.3. Habilidades

- 4.4.8.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.8.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.8.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.8.3.4. Administrar conflitos.

4.4.9. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – VIRTUALIZAÇÃO (BÁSICO)

4.4.9.1. Atividades

- 4.4.9.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.4.9.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - 4.4.9.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - 4.4.9.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - 4.4.9.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - 4.4.9.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- 4.4.9.1.2. Apoiar na configuração e atualização dos hypervisors de virtualização e sistemas operacionais;
- 4.4.9.1.3. Apoiar na configuração e atualização do ambiente de virtualização de desktop VDI;
- 4.4.9.1.4. Apoiar na configuração e deployment de aplicações em servidores de aplicação (Tomcat/Jboss);
- 4.4.9.1.5. Apoiar na atualização de arquivos YAML para deploy de aplicações na solução de orquestração de containers da CONTRATANTE;
- 4.4.9.1.6. Apoiar a configuração de pipelines para deploy de aplicação nos diversos ambiente da CONTRATANTE;
- 4.4.9.1.7. Apoiar na configuração das ferramentas de gerenciamento de log centralizado. (ELK/EFK/Grafana Loki);
- 4.4.9.1.8. Apoiar na automação de procedimentos e infraestrutura usando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform);
- 4.4.9.1.9. Apoiar na administração de bancos de dados MySQL e PostgreSQL e atividades relacionadas, tais como tuning,backup etc;
- 4.4.9.1.10. Manter atualizadas a documentação de procedimentos operacionais e a arquitetura de soluções implantadas na CONTRATANTE.

4.4.9.2. Qualificações

- 4.4.9.2.1. Diploma de conclusão de curso superior em áreas afins de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.9.2.2. Experiência comprovada de, no mínimo, 12 meses em instalação, configuração e troubleshooting de servidores e serviços;
- 4.4.9.2.3. Conhecimentos de Cloud Pública;
- 4.4.9.2.4. Conhecimentos em Python, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.9.2.5. Conhecimentos de automação usando Ansible, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.9.2.6. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.9.2.7. Certificação Linux Professional Institute Certified (LPIC1) ou superior;
- 4.4.9.2.8. Certificação MCSA (Microsoft Certified System Administrator) ou MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) ou superior.

4.4.9.3. Habilidades

- 4.4.9.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.9.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.9.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.9.3.4. Administrar conflitos.

4.4.10. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL VIRTUALIZAÇÃO (ESPECIALIZADO)

4.4.10.1. Atividades

- 4.4.10.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.4.10.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - 4.4.10.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - 4.4.10.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - 4.4.10.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;

- 4.4.10.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- 4.4.10.1.2. Configurar e gerenciar ferramentas de inventário de hardware e software e BDGC;
- 4.4.10.1.3. Instalar, configurar e atualizar hypervisors de virtualização e sistemas operacionais, focando em arquiteturas e serviços que forneçam alta disponibilidade;
- 4.4.10.1.4. Instalar, configurar e atualizar ambientes de virtualização de Desktop (VDI);
- 4.4.10.1.5. Instalar, configurar e manter soluções avançadas de virtualização de infraestrutura para aplicações, tais como software-defined networking (SDN) e orquestração de containers, dentre os quais: VMWare NSX e Tanzu (Kubernetes);
- 4.4.10.1.6. Configurar soluções que envolvam IAAS em clouds públicas e privadas;
- 4.4.10.1.7. Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e seus respectivos componentes e serviços;
- 4.4.10.1.8. Automatizar procedimentos de infraestrutura utilizando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform);
- 4.4.10.1.9. Definir, configurar e estruturar recursos compartilhados nos servidores;
- 4.4.10.1.10. Instalar e configurar servidores de aplicação (Tomcat/Jboss) e realizar *deployment* de aplicações;
- 4.4.10.1.11. Administrar bancos de dados MySQL e PostgreSQL e atividade relacionadas, tais como tuning, backup etc.;
- 4.4.10.1.12. Propor e implantar melhorias de segurança para os ambientes;
- 4.4.10.1.13. Participar de projetos, prestando informações técnicas e dimensionando ambientes adequados para as soluções solicitadas;
- 4.4.10.1.14. Documentar procedimentos operacionais e arquitetura de soluções implantadas na CONTRATANTE e manter essas documentações atualizadas.

4.4.10.2. Qualificações

- 4.4.10.2.1. Diploma de conclusão de curso superior em áreas afins de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.10.2.2. Experiência comprovada de, no mínimo, 2 anos em instalação, configuração e *troubleshooting* de servidores e serviços;
- 4.4.10.2.3. Conhecimentos de Cloud Pública;
- 4.4.10.2.4. Conhecimentos em Python, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.10.2.5. Conhecimentos de automação usando Ansible, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.10.2.6. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.10.2.7. Certificação MCSA (Microsoft Certified System Administrator) ou MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) ou superior.
- 4.4.10.2.8. Certificação Linux Professional Institute Certified (LPIC2) ou superior;
- 4.4.10.2.9. Aprovação no exame VMware vSphere 6.7 Foundations ou superior, ou LPIC-3 Enterprise Virtualization and High Availability.

4.4.10.3. Habilidades

- 4.4.10.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.10.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.10.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- 4.4.10.3.4. Administrar conflitos.

4.4.11. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – DEVOPS (BÁSICO)

4.4.11.1. Atividades

- 4.4.11.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.4.11.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - 4.4.11.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - 4.4.11.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - 4.4.11.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - 4.4.11.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- 4.4.11.1.2. Apoiar os administradores de banco de dados na configuração e utilização de bancos dados;
- 4.4.11.1.3. Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- 4.4.11.1.4. Documentar procedimentos operacionais e arquitetura de soluções implantadas na CONTRATANTE e manter essas documentações atualizadas na base de conhecimento da CONTRATANTE;
- 4.4.11.1.5. Atender as demandas de manutenção e atualização de banco de dados em todos os ambientes da CONTRATANTE;
- 4.4.11.1.6. Apoiar na administração de banco de dados MySQL e atividades relacionadas, tais como tuning, backup etc;
- 4.4.11.1.7. Apoiar na atualização de arquivos YAML para deploy de aplicações na solução de orquestração de containers da CONTRATANTE;

- 4.4.11.1.8. Apoiar a configuração de pipelines para deploy de aplicação nos diversos ambientes da CONTRATANTE;
- 4.4.11.1.9. Apoiar na configuração das ferramentas de gerenciamento de log centralizado. (ELK/EFK/Grafana Loki);
- 4.4.11.1.10. Automatizar procedimentos e infraestrutura usando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform).

4.4.11.2. Qualificações

- 4.4.11.2.1. Diploma de conclusão de curso superior em áreas afins de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.11.2.2. Conhecimentos de automação usando Ansible, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.11.2.3. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.11.2.4. Certificação DevOps Profissional ou SQL Server 2008 (ou superior).

4.4.11.3. Habilidades

- 4.4.11.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.11.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.11.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- 4.4.11.3.4. Administrar conflitos.

4.4.12. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – DEVOPS (ESPECIALIZADO)

4.4.12.1. Atividades

- 4.4.12.1.1. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.4.12.1.1.1. Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - 4.4.12.1.1.2. Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - 4.4.12.1.1.3. Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - 4.4.12.1.1.4. Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - 4.4.12.1.1.5. Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- 4.4.12.1.2. Instalar, configurar e atualizar soluções de orquestração de containers;
- 4.4.12.1.3. Criar e manter arquivos YAML para deployment de aplicações na solução de orquestração de containers da CONTRATANTE;
- 4.4.12.1.4. Configurar pipelines para deploy de aplicação nos diversos ambiente da CONTRATANTE;
- 4.4.12.1.5. Automatizar procedimentos e infraestrutura usando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform);
- 4.4.12.1.6. Administrar bancos de dados MySQL e PostgreSQL e atividade relacionadas, tais como tuning, backup etc;
- 4.4.12.1.7. Monitorar ambientes de orquestração;
- 4.4.12.1.8. Configurar disponibilização de informações de logs através de ferramentas de gerenciamento centralizado de logs, tais como a STACK EFK/ELK (Elastic-Search, Fluentd/LogStash e Kibana) e Grafana LOKI;
- 4.4.12.1.9. Verificar e corrigir problemas de infraestrutura causadores de indisponibilidade e/ou erros de execução de aplicações;
- 4.4.12.1.10. Verificar e corrigir problemas de execução de ferramentas de desenvolvimento;
- 4.4.12.1.11. Reestabelecer serviços com parada programada;
- 4.4.12.1.12. Verificar e corrigir problemas de indisponibilidade de aplicações relacionados à infraestrutura;
- 4.4.12.1.13. Verificar e corrigir problemas de execução de ferramentas de apoio ao desenvolvimento;
- 4.4.12.1.14. Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares da CONTRATANTE;
- 4.4.12.1.15. Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares da CONTRATANTE, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- 4.4.12.1.16. Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados às soluções de DEVOPS;
- 4.4.12.1.17. Apoiar a equipe de desenvolvimento de software na concepção arquitetural de aplicações, com a visão de infraestrutura;
- 4.4.12.1.18. Apoiar a gerência de configuração no controle de versão de fontes, versão de aplicativos, automatização de atividades de desenvolvimento e implantação de softwares;
- 4.4.12.1.19. Participar de reuniões técnicas de soluções de sistemas, com a visão de infraestrutura, analisando criticamente as soluções e propondo melhorias.

4.4.12.2. Qualificações

- 4.4.12.2.1. Diploma de conclusão de curso superior em áreas afins de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.12.2.2. Conhecimentos em ciclo de produção baseada em metodologia ágil ou similares;
- 4.4.12.2.3. Conhecimentos em gerenciamento de versões de sistemas e implantações;
- 4.4.12.2.4. Conhecimentos em DevOps avançada e integração contínua;
- 4.4.12.2.5. Conhecimentos em arquitetura de funcionamento do Spring Boot e AngularJS;
- 4.4.12.2.6. Conhecimentos em virtualização e containerização de aplicações;
- 4.4.12.2.7. Conhecimentos em servidores de aplicação (Tomcat, JBoss, WildFly);
- 4.4.12.2.8. Conhecimentos em Python, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.12.2.9. Conhecimentos em automação usando Ansible, comprovado com certificados de conclusão de cursos;
- 4.4.12.2.10. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.12.2.11. Certificação CKA (Certified Kubernetes Administrator) ou Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration.

4.4.12.3. Habilidades

- 4.4.12.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.12.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.12.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.12.3.4. Administrar conflitos.

4.4.13. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

4.4.13.1. Atividades

- 4.4.13.1.1. Avaliar, monitorar e liderar a equipe de 2º nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 4.4.13.1.2. Acompanhar incidentes e requisições de serviços presencial ou remoto, bem como a atuação dos profissionais na realização das respectivas atividades;
- 4.4.13.1.3. Planejar a execução das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;
- 4.4.13.1.4. Planejar e controlar a execução dos processos e atividades;
- 4.4.13.1.5. Tratar com a CONTRATANTE e receber o aceite da JFCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos nas Subseções da JFCE;
- 4.4.13.1.6. Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referentes aos deslocamentos realizados para o tratamento de incidentes e requisições de serviço, bem como o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados;
- 4.4.13.1.7. Avaliar, monitorar e liderar a equipe, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TIC da CONTRATANTE;
- 4.4.13.1.8. Acompanhar os incidentes de extrema criticidade e o escalonamento para o gerenciamento de problemas;
- 4.4.13.1.9. Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- 4.4.13.1.10. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- 4.4.13.1.11. Apoiar no planejamento e supervisão dos processos, documentos de base de conhecimento e projetos da Central de Serviços de TIC;
- 4.4.13.1.12. Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
- 4.4.13.1.13. Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- 4.4.13.1.14. Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

4.4.13.2. Qualificações

- 4.4.13.2.1. Experiência comprovada de 12 (doze) meses na função de supervisor de equipe de *Service Desk* ou pós-graduação na área de Governança de TI;
- 4.4.13.2.2. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.13.2.3. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.13.2.4. Certificação *ITIL Foundation V3* ou superior.

4.4.13.3. Habilidades

- 4.4.13.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.13.3.2. Usar linguagem adequada;

- 4.4.13.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.13.3.4. Administrar conflitos;
- 4.4.13.3.5. Gestão de pessoas;
- 4.4.13.3.6. Ter foco em resultados;
- 4.4.13.3.7. Comprometimento com prazos e qualidade.

4.4.14. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO DE MELHORIA CONTÍNUA E CONFORMIDADE

4.4.14.1. Atividades

- 4.4.14.1.1. Avaliar, monitorar e liderar a equipe de 3º nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 4.4.14.1.2. Acompanhar incidentes e requisições de serviços presencial ou remoto, bem como a atuação dos profissionais na realização das respectivas atividades;
- 4.4.14.1.3. Planejar a execução das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;
- 4.4.14.1.4. Planejar e controlar a execução dos processos e atividades;
- 4.4.14.1.5. Tratar com a CONTRATANTE e receber o aceite da JFCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos na JFCE;
- 4.4.14.1.6. Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referentes aos deslocamentos realizados para o tratamento de incidentes e requisições de serviço, bem como o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados;
- 4.4.14.1.7. Avaliar, monitorar e liderar a equipe, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TIC da CONTRATANTE;
- 4.4.14.1.8. Acompanhar os incidentes de extrema criticidade e o escalonamento para o gerenciamento de problemas;
- 4.4.14.1.9. Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- 4.4.14.1.10. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- 4.4.14.1.11. Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
- 4.4.14.1.12. Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- 4.4.14.1.13. Caracterizar demandas de média e alta complexidade que necessitem de maior dedicação de planejamento e acompanhamento, por exemplo, migração de antivírus, configuração de ambiente completo de monitoramento, migração de domínio, migração de sistema de correio eletrônico, etc;
- 4.4.14.1.14. Apoiar no planejamento e supervisão dos processos, documentos de base de conhecimento e projetos da Central de Serviços de TIC;
- 4.4.14.1.15. Utilizar o PMBOK como padrão para geração de documentação, adaptando-o para as necessidades da CONTRATANTE;
- 4.4.14.1.16. Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

4.4.14.2. Qualificações

- 4.4.14.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.4.14.2.2. Experiência comprovada de 12 (doze) meses em processos de melhoria contínua dos serviços de TI, ou pós-graduação nas áreas de Gerência de Projetos ou de Governança de TI;
- 4.4.14.2.3. Conhecimento em Cobit 5.0 ou superior;
- 4.4.14.2.4. Conhecimento comprovado em LGPD;
- 4.4.14.2.5. Certificação *ITIL Foundation V3 ou superior*.

4.4.14.3. Habilidades

- 4.4.14.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.4.14.3.2. Usar linguagem adequada;
- 4.4.14.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.4.14.3.4. Administrar conflitos;
- 4.4.14.3.5. Gestão de pessoas;
- 4.4.14.3.6. Ter foco em resultados;
- 4.4.14.3.7. Comprometimento com prazos e qualidade.

4.4.15. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO A TELECOMUNICAÇÃO

4.4.15.1. Atividades

4.4.15.1.1. Realizar serviços de instalação, assistência, manutenção preventiva e corretiva da rede interna (cabearamento de telefonia e de dados, tomadas, fiação, aparelhos analógicos, digitais e IPs) que se encontram nas instalações da JFCE (em Fortaleza e nas subseções), na forma e condições a seguir especificadas:

4.4.15.1.1.1. Conservar os aparelhos telefônicos;

4.4.15.1.1.2. Tomadas de fiação;

4.4.15.1.1.3. Instalar ramais e remanejar os existentes;

4.4.15.1.1.4. Instalar linhas diretas e remanejar linhas diretas existentes;

4.4.15.1.1.5. Instalar extensões das linhas diretas ou ramais existentes;

4.4.15.1.1.6. Manter e adequar o DG (Distribuidor Geral);

4.4.15.1.1.7. Revisar, regular, limpar internamente e externamente, inspecionar, ajustar, lubrificar os equipamentos;

4.4.15.1.1.8. Prestar assistência técnica corretiva realizada mediante solicitação da CONTRATANTE, para eliminação de defeitos porventura ocorridos;

4.4.15.1.1.9. Realizar reparo e conservação dos ramais;

4.4.15.1.1.10. Realizar a programação básica no próprio aparelho do usuário (ativar aparelho voip, ativar agenda do aparelho, transferência) nos ramais e orientar os usuários na operacionalização dos telefones instalados;

4.4.15.1.1.11. Instalar, substituir e remanejar aparelhos telefônicos.

4.4.15.1.2. Realizar manutenção corretiva de um ponto de rede interna de ramais que consiste em todas as ações necessárias para o restabelecimento de sua operacionalidade, incluindo as seguintes atividades:

4.4.15.1.2.1. Substituir cabos telefônicos e de rede, conectores, tomadas, *Patch Panels* e *Patch Cords*;

4.4.15.1.2.2. Efetuar reconectorizações;

4.4.15.1.2.3. Realizar manobras em *patch panels*, DG's e armários de distribuição;

4.4.15.1.2.4. Realizar manutenção de pontos das redes de voz, incluindo o cabearamento;

4.4.15.1.2.5. Realizar substituição de Tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;

4.4.15.1.2.6. Realizar substituição de canaletas.

4.4.15.1.3. Instalar pontos de rede interna de ramais compreendendo todos os passos necessários para tornar uma facilidade operacional, incluindo as seguintes atividades:

4.4.15.1.3.1. Instalar aparelho telefônico/fax, incluindo testes de funcionalidade e configurações específicas;

4.4.15.1.3.2. Lançar cabos;

4.4.15.1.3.3. Realizar conexões e confeccionar cabos;

4.4.15.1.3.4. Instalar dispositivos de conexão (ex: *patch panel*, DID, blocos de conexão rápida e *wire-up*, tomadas e similares);

4.4.15.1.3.5. Instalar tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;

4.4.15.1.3.6. Instalar canaletas (ex: sistema x e similares);

4.4.15.1.3.7. Instalar caixas de emenda, armários de distribuição; blocos de conexão;

4.4.15.1.3.8. Instalar aparelhos telefônicos.

4.4.15.1.4. Realizar a desinstalação de ponto de rede interna de ramais que consiste em todas as ações necessárias para desativação, incluindo as seguintes atividades:

4.4.15.1.4.1. Retirar cabos, equipamentos e dispositivos envolvidos;

4.4.15.1.4.2. Desinstalar dispositivos de conexão (ex: *patch panel*, blocos de conexão rápida e *wire-up*, tomadas e similares);

4.4.15.1.4.3. Retirar tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;

4.4.15.1.4.4. Retirar caixas de emenda;

4.4.15.1.4.5. Retirar conectores metálicos;

4.4.15.1.4.6. Retirar aparelhos telefônicos/fax com seus acessórios;

4.4.15.1.4.7. Retirar canaletas (ex: sistema X e similares).

4.4.15.1.5. Remanejar ponto de rede, de voz e dados e telefones que compreende todos os passos necessários para transferir uma facilidade de um local para outro, incluindo as seguintes atividades:

4.4.15.1.5.1. Remanejar cabos e dispositivos de conexão (ex: *patch panel*, blocos de conexão rápida e *wire-up*, tomadas e similares);

4.4.15.1.5.2. Remanejar tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;

4.4.15.1.5.3. Remanejar conectores metálicos;

4.4.15.1.5.4. Remanejar canaletas (ex: Sistema X e similares);

4.4.15.1.5.5. Remanejar aparelhos telefônicos/fax com seus acessórios.

4.4.15.1.6. Deverá, em relação à documentação da rede interna de ramais:

- 4.4.15.1.6.1. Identificar fisicamente os equipamentos, cabos, componentes e dispositivos dos sistemas;
- 4.4.15.1.6.2. Manter atualizados Diagrama Geral, Diagrama Unifilar e Desenhos de todos os sistemas, a partir das informações cadastrais iniciais a serem fornecidas pela CONTRATANTE e complementadas com informações que venham a ser levantadas pela CONTRATADA;
- 4.4.15.1.6.3. Manter atualizado o *layout* das instalações dos equipamentos pertencentes aos sistemas;
- 4.4.15.1.6.4. Adotar os padrões de documentação existentes na CONTRATANTE;
- 4.4.15.1.6.5. Não divulgar, para terceiros, os dados constantes na documentação dos sistemas;
- 4.4.15.1.6.6. Responsabilizar-se por eventuais erros na atualização de dados, seja qual for o motivo, devendo, os mesmos, serem corrigidos sem ônus para a CONTRATANTE;
- 4.4.15.1.6.7. Informar à área responsável pelo contrato qualquer anomalia que coloque em risco a consistência da Documentação dos sistemas.

4.4.15.2. Qualificações

- 4.4.15.2.1. Ensino médio completo devidamente comprovado por meio da apresentação de certificado emitido por instituições que promovam cursos da espécie, reconhecido(s) pelo MEC;
- 4.4.15.2.2. Experiência comprovada de 12 (doze) meses na função.

4.4.15.3. Habilidades

- 4.4.15.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.4.15.3.2. Comprometimento com prazos e qualidade;
- 4.4.15.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

CLÁUSULA QUINTA – MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO

DESCRIÇÃO	FORMA DE EXECUÇÃO/ FORNECIMENTO	DE JUSTIFICATIVA
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Básico)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Especializado)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Básico)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Especializado)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Básico)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Especializado)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Básico)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Especializado)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Básico)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Especializado)	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.

do Ceará.

Serviços de Supervisão de Central de Serviços de TIC	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua e Conformidade	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico a Telecomunicação	Mensal	Atender as demandas de TIC da Seção Judiciária do Ceará.

5.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a JFCE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;

5.2. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a JFCE;

5.3. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços;

5.4. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem no Instrumento de Medição de Resultado - IMR exigido, que contém critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados;

5.5. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período;

5.6. O dimensionamento do objeto da contratação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos dar-se-á em função do número total de usuários de soluções de TIC da JFCE e do quantitativo de chamados.

CLÁUSULA SEXTA - ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO

6.1. METODOLOGIA DE TRABALHO

6.1.1. Os serviços contratados serão implantados de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, atendendo as etapas para adequação da Central de Serviços de TIC constante na Tabela do **SUBITEM 4.3.10.11.1**;

6.1.2. As quantidades iniciais previstas no **ANEXO II** do Termo de Referência (Modelo de Proposta Comercial) são meramente estimativas, portanto, não haverá qualquer obrigação da CONTRATANTE na contratação das quantidades indicadas;

6.1.3. As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades da CONTRATANTE;

6.1.4. Os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, que deve conter, quando couber:

- a) A identificação do serviço;
- b) A descrição do serviço, assim como documentos e diagramas, necessários à execução;
- c) A quantificação dos empregados alocados na prestação de serviços mensais serem utilizadas;
- d) A lista de produtos a serem entregues;
- e) O prazo inicial da prestação dos serviços;
- f) Outras informações julgadas necessárias.

6.1.5. Para fins de contratação e cobrança será adotada a métrica de serviços mensais, que se constitui dos recursos necessários à prestação dos serviços;

6.1.6. A Ordem de Serviço representa a autorização para a prestação dos serviços e a cobrança mensal dos serviços realizados.

6.2. SERVIÇOS MENSAIS

6.2.1. Para cada serviço a ser prestado deverá ser especificado o valor do serviço mensal, correspondente à descrição do serviço constante na tabela da **cláusula quinta**, conforme sua complexidade;

6.2.2. A definição da quantidade de serviço mensal necessária para realização de um serviço será objeto de negociação entre as partes, não cabendo, após o aceite da Ordem de Serviços - OS por parte das CONTRATADAS quaisquer alterações, tendo em vista que a contratação efetiva é mensurada em serviços realizados e não em horas de profissionais;

6.2.3. A CONTRATADA só está obrigada a realizar os serviços após emissão da respectiva Ordem de Serviço, que deverá possuir seu aceite para ter validade.

6.3. OPERACIONALIZAÇÃO

6.3.1. A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio de Relatório Gerencial de Serviços - RGS, que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim. Este sistema será de responsabilidade da CONTRATADA. Na anotação realizada no Relatório Gerencial de Serviços - RGS deverá constar os serviços realizados;

6.3.2. No final da execução de cada Ordem de Serviço, a contratada fará a consolidação de todos os Relatórios Gerenciais de Serviços, detalhando os serviços mensais realizados;

6.3.3. Os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos atendentes da Central de Serviços de TIC serão controlados pela CONTRATADA;

6.3.4. O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das Ordens de Serviço emitidas cabe a CONTRATANTE;

6.3.5. Os serviços de TIC deste contrato serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pela CONTRATANTE.

6.4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A gestão e a fiscalização dos contratos serão feitas, respectivamente, por representantes da CONTRATANTE, denominados, gestor de contrato e fiscal de contrato, conforme as suas atribuições.

6.4.1 GESTOR DO CONTRATO

6.4.1.1 São atribuições do gestor, subsidiado, quando necessário, pelo fiscal de contrato:

6.4.1.1.1. Representar a CONTRATANTE na execução do contrato;

6.4.1.1.2. Acompanhar, controlar e fiscalizar a execução do contrato de acordo com os termos do instrumento contratual, com estrita observância dos prazos, projetos, especificações, valores e condições nele contidos;

6.4.1.1.3. Promover a juntada, no procedimento administrativo, de todos os documentos contratuais recebidos;

6.4.1.1.4. Anotar de forma organizada, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;

6.4.1.1.5. Manter arquivo com dados atualizados do representante da contratada, contendo documentos pertinentes à sua qualificação, ao desempenho de suas atribuições e a forma de contato;

6.4.1.1.6. Registrar os ajustes acordados com o representante da contratada, colhendo sua assinatura e promovendo a sua juntada aos autos;

6.4.1.1.7. Conferir o cumprimento do objeto e demais obrigações pactuadas, especialmente o atendimento às especificações atinentes ao objeto e sua garantia, bem como os prazos fixados no contrato, visitando o local onde o contrato esteja sendo executado e registrando os pontos críticos encontrados, inclusive com a produção de provas, datando, assinando e colhendo a assinatura do preposto da contratada para instruir possível procedimento de sanção contratual;

6.4.1.1.8. Comunicar à Administração da JFCE sobre o descumprimento, pela CONTRATADA, de quaisquer das obrigações passíveis de rescisão contratual e/ou aplicação de penalidades;

6.4.1.1.9. Recusar os serviços executados em desacordo com o pactuado e determinar desfazimento, ajustes ou correções;

6.4.1.1.10. Comunicar à CONTRATADA, mediante mecanismo formal, com aviso de recebimento, cujas cópias deverão ser juntadas aos autos, eventuais irregularidades na execução do contrato, estabelecendo prazo para solução dos problemas apontados;

6.4.1.1.11. Comunicar à CONTRATADA os danos porventura causados por seus empregados, requerendo as providências reparadoras;

6.4.1.1.12. Analisar, conferir e atestar as notas fiscais, devendo constar do atesto a data em que se deu a execução do objeto do contrato, a assinatura, o nome legível e a identificação da função de gestor de contrato;

6.4.1.1.13. Encaminhar a documentação necessária para pagamento, inclusive com a informação sobre a regularidade fiscal da contratada, para análise;

6.4.1.1.14. Solicitar a CONTRATADA a correção das irregularidades observadas na documentação exigida para pagamento;

6.4.1.1.15. Fiscalizar os registros dos empregados da CONTRATADA alocados nos serviços, para verificar a regularidade trabalhista;

6.4.1.1.16. Oficiar à CONTRATADA sobre a necessidade de atualização documental para manutenção das condições de habilitação ou atendimento de exigências legais supervenientes;

6.4.1.1.17. Verificar, por intermédio do preposto da CONTRATADA, a utilização pelos empregados da empresa dos equipamentos de proteção individual exigidos pela legislação pertinente, exigindo daquele a interdição do acesso ao local de trabalho, e na hipótese de descumprimento, comunicar à Administração da JFCE para promoção do possível processo punitivo contratual;

6.4.1.1.18. Exigir, por intermédio do preposto da CONTRATADA, a utilização de crachá e de uniforme pelos empregados e conduta compatível com o serviço público, pautada pela ética e urbanidade no atendimento, observado o Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus (Resolução nº 147, de 15 de abril de 2011, do Conselho da Justiça Federal);

6.4.2. FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO

6.4.2.1. A atividade do fiscal técnico do contrato, quando necessário e expressamente designado, consiste em parcela da atividade de gestão de contratos concentrada basicamente no cumprimento do objeto contratual quanto à competência técnica.

6.4.2.2. São atribuições do fiscal técnico do contrato:

6.4.2.2.1. Fiscalizar a execução do contrato, controlando os prazos bem como o cumprimento das demais cláusulas do termo contratual, de forma a garantir que os serviços sejam realizados conforme pactuados e dentro dos princípios e preceitos consubstanciados na Lei nº 8.666/1993, auxiliando, desse modo, o gestor do contrato no acompanhamento contratual. Para isso, usar instrumentos de acompanhamento/controle, com averiguação no local, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, conforme o caso:

6.4.2.2.1.1 Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

6.4.2.2.1.2 Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

6.4.2.2.1.3. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados e dos serviços prestados;

6.4.2.2.1.4. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

6.4.2.2.1.5. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

6.4.2.2.1.6. A satisfação do público usuário.

6.4.2.3. Tornar disponível, quando for de sua alçada, ou obter do gestor do contrato, tempestivamente, todas as providências e a infraestrutura necessárias à execução do objeto, conforme definido em contrato e dentro dos prazos estabelecidos, para que não haja atrasos derivados da falta de providência da administração da JFCE;

6.4.2.4. Informar ao gestor do contrato toda e qualquer irregularidade relativa à execução contratual, bem como as matérias que ultrapassem a sua competência;

6.4.2.5. Registrar todas as ocorrências, reclamações, impugnações e outras informações relevantes relacionadas com a execução contratual, que deverá ser entregue ao gestor do contrato;

6.4.2.6. Auxiliar o gestor do contrato nas medições dos serviços nas datas estabelecidas e no confronto dos preços e quantidades constantes da nota fiscal com os estabelecidos no contrato, para que ele possa atestar as respectivas notas fiscais;

6.4.2.7. Emitir, quando necessário, atestados ou certidões de avaliação dos serviços prestados.

6.4.3. PREPOSTO - REPRESENTANTE DA CONTRATADA

6.4.3.1. A CONTRATADA deverá nomear um Preposto, que terá como responsabilidade garantir a entrega dos melhores resultados durante toda vigência do respectivo contrato, bem como garantir o acompanhamento das necessidades da CONTRATANTE provendo soluções que visem o seu melhor atendimento.

6.4.3.2. São atribuições do preposto do contrato:

6.4.3.2.1. Gerenciamento das atividades previstas em contrato;

6.4.3.2.2. Apoio à CONTRATANTE para melhor utilização do contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;

6.4.3.2.3. Acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento do Instrumento de Medição de Resultado);

6.4.3.2.4. Busca de melhoria contínua dos processos desenvolvidos na condução do respectivo contrato;

6.4.3.2.5. Contato único com a Gestão de Contratos da CONTRATANTE;

6.4.3.2.6. Elaboração de reuniões mensais no ambiente da CONTRATANTE para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações para a melhoria contínua no processo de condução do contrato.

6.4.3.2.7. Estar disponível para comparecer às dependências da CONTRATANTE, quando solicitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

6.4.3.2.8. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

6.4.3.2.9. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços;

6.4.3.2.10. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

6.4.3.2.11. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

6.4.3.2.12. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

6.4.3.2.13. Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE.

6.5. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

6.5.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de representantes, denominados gestor e fiscal e respectivos substitutos, designados pela CONTRATANTE, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações, bem como de acordo com a IN 01/2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, cumprindo-lhes:

6.5.1.1. Acompanhar e a fiscalizar os serviços, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da sua prestação e dar ciência à CONTRATADA, para a fiel execução dos serviços durante toda a vigência do Contrato;

6.5.1.2. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos gestores e fiscais designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior;

- 6.5.1.3.** Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;
- 6.5.1.4.** Receber da CONTRATADA, comunicação sobre eventual irregularidade de caráter urgente ou emergencial com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações quanto às possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos gestores e fiscais designados.
- 6.5.2.** Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade;
- 6.5.3.** Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor e/ou Fiscal e dos substitutos inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato;
- 6.5.4.** A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes;
- 6.5.5.** As decisões e providências que ultrapassem a competência do gestor e/ou fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93;
- 6.5.6.** Os gestores e fiscais designados deverão conferir os relatórios gerenciais de serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;
- 6.5.7.** Aos gestores e fiscais designados fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares da JFCE; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função;
- 6.5.8.** A CONTRATANTE poderá, em caso de atendimento remoto previsto na tabela do **SUBITEM 4.3.6**, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado;
- 6.5.9.** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 6.5.10.** São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato;
- 6.5.11.** A frequência de aferição, avaliação e medição dos resultados será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato (Relatório Gerencial de Serviços-RGS), apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de medição de resultados alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, informações relevantes para as atividades demandadas e para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial de serviços serão definidos pelas partes;
- 6.5.12.** Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais da contratação, exigir-se-ão, da CONTRATADA:
- 6.5.12.1.** No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços e na ocorrência de substituição de empregado, a apresentação da seguinte documentação:
- 6.5.12.1.1.** Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação do Preposto responsável pela execução dos serviços;
- 6.5.12.1.2.** Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos, do Preposto responsável pela execução dos serviços, devidamente assinada pela CONTRATADA;
- 6.5.12.1.3.** Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.
- 6.5.12.2.** Durante a execução do Contrato, sempre que solicitado, a entrega dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:
- 6.5.12.2.1.** Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e à Dívida Ativa da União, às contribuições previdenciárias e as de terceiros (CONJUNTA);
- 6.5.12.2.2.** Certidão de regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS/CRF);
- 6.5.12.2.3.** Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- 6.5.12.2.4.** Certidão negativa de débitos junto à fazenda estadual ou distrital do domicílio sede da CONTRATADA (CND-ESTADUAL);
- 6.5.12.2.5.** Certidão negativa de débitos junto à fazenda municipal do domicílio sede da CONTRATADA (CND-MUNICIPAL).
- 6.5.12.3.** Durante a execução do Contrato, sempre que solicitado, a entrega dos seguintes documentos:
- 6.5.12.3.1.** Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do CONTRATANTE;
- 6.5.12.3.2.** Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o CONTRATANTE;
- 6.5.12.3.3.** Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- 6.5.12.3.4.** Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

- 6.5.12.3.5.** Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
- 6.5.12.4.** Quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, a entrega dos seguintes documentos:
- 6.5.12.4.1.** Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- 6.5.12.4.2.** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 6.5.12.4.3.** Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 6.5.12.4.4.** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 6.5.13.** No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Cíveis de Interesse Público – OSCIP's e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações;
- 6.5.14.** Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no **SUBITEM 6.5.12.1** deverão ser apresentados;
- 6.5.15.** Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração;
- 6.5.16.** A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada no **SUBITEM 6.5.15** no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente;
- 6.5.17.** Em caso de indício de irregularidades no recolhimento das contribuições previdenciárias e/ou do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, os fiscais ou gestores do contrato de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra deverão informar à Administração para que oficie ao Ministério da Previdência Social, à Receita Federal do Brasil – RFB e ao Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o caso;
- 6.5.18.** O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções;
- 6.5.19.** A CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação;
- 6.5.20.** Quando da rescisão contratual de empregados alocados na prestação de serviços objeto deste Termo de Referência, o gestor ou fiscal verificará o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os mesmos foram realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;
- 6.5.21.** Até que a CONTRATADA comprove o disposto no subitem anterior, a CONTRATANTE deverá reter:
- 6.5.21.1.** A garantia contratual, conforme art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela contratada, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e
- 6.5.21.2.** Os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 6.5.22.** Na hipótese prevista no **SUBITEM 6.5.12.4**, não havendo quitação das obrigações por parte da contratada no prazo de até 15 (quinze) dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

6.6. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 6.6.1.** Todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços deverão possuir vínculo empregatício com a CONTRATADA, que deverá ser comprovado, em até 15 (quinze) dias após assinatura do contrato, com as cópias das carteiras de trabalho assinadas e a relação GFIP;
- 6.6.2.** Mensalmente deverá ser apresentada a documentação comprobatória dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, juntamente com a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços - RGS, sem a qual não será possível a emissão da autorização de pagamento pelos serviços prestados;
- 6.6.3.** A documentação comprobatória deverá ser composta dos seguintes documentos:
- 6.6.3.1.** Nota fiscal;
- 6.6.3.2.** Ordem de Serviço;
- 6.6.3.3.** Instrumento de Medição de Resultado;
- 6.6.3.4.** Relatório Gerencial de Serviços - RGS;
- 6.6.3.5.** Relatório Mensal de Atividades;
- 6.6.3.6.** Folha de pagamento da Empresa;
- 6.6.3.7.** Corpo da GFIP;
- 6.6.3.8.** Resumo das informações do INSS;
- 6.6.3.9.** Relatório analítico GRF;
- 6.6.3.10.** Protocolo de envio conectividade social;
- 6.6.3.11.** Guia de recolhimento do FGTS;
- 6.6.3.12.** Comprovante de pagamento do FGTS;
- 6.6.3.13.** Guia de recolhimento do INSS;

- 6.6.3.14. Comprovante de pagamento do INSS;
 - 6.6.3.15. SEFIP com os nomes dos empregados substitutos;
 - 6.6.3.16. Comprovações de pagamento de salários, férias, 13º salário, vale transporte, vale alimentação etc;
 - 6.6.3.17. Cópia dos contracheques;
 - 6.6.3.18. Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET);
 - 6.6.3.19. Cópia do comprovante de declaração a Previdência;
 - 6.6.3.20. Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
 - 6.6.3.21. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - 6.6.3.22. Certificado de Regularidade FGTS – CRF;
 - 6.6.3.23. Certidão Conjunta Positiva com efeito de Negativa de Tributos Federais;
 - 6.6.3.24. Certidão Positiva de Débitos Municipais com efeitos de Negativa;
 - 6.6.3.25. Demais documentos que venham a ser exigidos em Lei.
- 6.6.4. A proponente deverá apresentar planilha de composição dos custos de cada serviço prestado para cálculo do valor a ser contratado, conforme modelo presente no **ANEXO II** deste Termo, que deverá seguir a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional;

CLÁUSULA SÉTIMA - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo das previstas no edital da licitação:

- 7.1.1. Indicar fiscal e/ou gestor do contrato responsável pelo seu acompanhamento;
- 7.1.2. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa;
- 7.1.3. Permitir acesso remoto seguro, via VPN, para que a CONTRATADA possa registrar os chamados dos usuários da CONTRATANTE, bem como executar os serviços de suporte remoto nos equipamentos da CONTRATANTE;
- 7.1.4. Fornecer ambiente físico adequado, infraestrutura de rede, circuito de dados, telefonia, estação de trabalho para a equipe da CONTRATADA que estiver locada nas dependências da CONTRATANTE;
- 7.1.5. Manter liberados os locais e os equipamentos para a regular prestação dos serviços;
- 7.1.6. Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação do Contratante;
- 7.1.7. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- 7.1.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, de acordo com o mecanismo formal de comunicação, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 7.1.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;
- 7.1.10. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- 7.1.11. Avaliar e homologar relatório gerencial de serviços apresentado pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de medição de resultados, conforme o descrito neste Termo de Referência e seus anexos;
- 7.1.12. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos, mediante aceite do relatório gerencial de serviços;
- 7.1.13. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 7.1.14. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;
- 7.1.15. Fazendo cumprir o que determina a IN-001/2013 CJF (Instrução Normativa nº. 001/2013 do Conselho de Justiça Federal) c/c a Resolução nº. 169 de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) quanto a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos à Empresa Contratada;
- 7.1.16. Repassar ao corpo técnico da CONTRATADA treinamentos sobre tecnologias, ferramentas e sistemas desenvolvidos e adquiridos para atender necessidades específicas da CONTRATANTE.

CLÁUSULA OITAVA – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

8.1. Constituem obrigações CONTRATADA, sem prejuízo das previstas no edital da licitação:

- 8.1.1. Assinar instrumento contratual no prazo de até 5(cinco) dias, a contar do recebimento da comunicação oficial da Administração convocando para esse fim;

- 8.1.2.** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente;
- 8.1.3.** Zelar pela segurança dos equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- 8.1.4.** Disponibilizar à CONTRATANTE, até o 16º (décimo sexto) dia útil após assinatura do Contrato, as ferramentas e utensílios (item 10.3.1.) necessários à execução dos serviços, bem como transportá-los ao local de execução;
- 8.1.5.** Havendo necessidade eventual de prestação de serviços em feriados e finais de semana, a CONTRATADA deverá elaborar escala de serviço e dimensionar a quantidade de perfis profissionais para a realização de serviço mediante hora-extra, utilizando recursos dos serviços de 2º e 3º Níveis do **ANEXO II (Mod. de Proposta Comercial)**, e nos eventuais casos de deslocamentos para o interior do Estado, disponibilizar seus profissionais para os locais nos prazos e períodos de viagem estabelecidos, arcando com as despesas de transporte, alimentação e estada, sendo que esses profissionais deverão ter a competência técnica necessária para o serviço demandado;
- 8.1.6.** Apresentar, quando solicitada, todos os documentos que comprovem que o profissional executor dos serviços atende aos requisitos propostos, antes do início de suas atividades;
- 8.1.7.** Dispor de profissionais de comprovada qualificação técnica e que desempenhem suas atividades obedecendo à melhor técnica vigente, conforme especificado no **SUBITEM 4.4** deste Contrato;
- 8.1.8.** Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, insumos, tributos, encargos sociais e trabalhistas e outros deveres decorrentes da relação de emprego do pessoal designado para executar os serviços objeto da contratação, constantes ou não da sua proposta comercial, bem como por quaisquer furtos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus prestadores de serviços, que venham a ocorrer no local durante a execução do contrato;
- 8.1.9.** Responder por quaisquer acidentes que venham a ocorrer com seus profissionais em serviço nas instalações da CONTRATANTE;
- 8.1.10.** No momento da assinatura do contrato, indicar e manter, formalmente, preposto e substituto eventual com capacidade gerencial e de coordenação para adotar as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados, e comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, sendo este o contato com os responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato;
- 8.1.11.** Observar rigorosamente as disposições legais pertinentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como a toda legislação correlata em vigor;
- 8.1.12.** Comunicar ao(s) gestor(es) do contrato e à Direção do NTI, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades;
- 8.1.13.** **Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas** após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE. **A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, a partir do recebimento da notificação da CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do Contratante para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;
- 8.1.14.** Corrigir incontinenti, às suas custas, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, quaisquer erros, incorreções ou omissões observadas nos serviços a seu cargo;
- 8.1.15.** Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção, dispensa ou demissão dos profissionais sob sua responsabilidade;
- 8.1.16.** Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;
- 8.1.17.** Cumprir todas as solicitações e exigências feitas pela fiscalização dos serviços, de acordo com os limites de responsabilidades constantes neste Termo de Referência e seus Anexos;
- 8.1.18.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no respectivo edital da licitação, além das relativas aos profissionais executores dos serviços;
- 8.1.19.** Apresentar, juntamente com a nota fiscal de prestação de serviços, comprovação de regularidade com a seguridade social, FGTS e Fazenda Federal, bem como documentação referente ao pagamento da remuneração e encargos do mês da prestação dos serviços relativa ao último mês de referência;
- 8.1.20.** Guardar sigilo quanto a dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência;
- 8.1.21.** Permitir o livre exercício da fiscalização credenciada pela CONTRATANTE;
- 8.1.22.** Não transferir, nem no todo nem em parte, a execução dos serviços;
- 8.1.23.** Encaminhar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial de serviços;
- 8.1.24.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, de acordo com o Instrumento de Medição de Resultado estabelecido neste Termo de Referência;
- 8.1.25.** Firmar termo de compromisso, extensivo a todos os executores dos serviços, em que declare manter sigilo e se encontrar ciente das normas e políticas de segurança vigentes no âmbito da CONTRATANTE;
- 8.1.26.** Garantir a continuidade da execução de todos os serviços durante a vigência do contrato;
- 8.1.27.** Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe da CONTRATANTE, que se incumbirá da convocação dos representantes da contratada e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 8.1.28.** Disponibilizar de forma imediata a partir do primeiro dia da execução dos serviços crachás, ainda que provisórios, com logotipo da empresa para todos os técnicos que prestarão serviços nas dependências da JFCE;

8.1.29. Disponibilizar, em até 30 (trinta) dias, no mínimo 02 (dois) uniformes (fardamentos) para os técnicos que prestarão serviços nas dependências da CONTRATANTE e crachás definitivos contendo no mínimo foto, nome do técnico e nome da empresa contratada;

8.1.30. Disponibilizar, a partir do primeiro dia de serviço, no mínimo 02 (dois) uniformes (fardamentos) mais Equipamentos de Proteção Individual - EPIs para os técnicos de telecomunicação, sendo:

8.1.30.1. Uniforme:

8.1.30.1.1. Jaleco de brim, manga longa, 100% algodão, com 03 bolsos, sendo 01 superior, com logomarca da contratada bordada ou pintada, e 02 laterais frontais, cor cinza ou usual da empresa;

8.1.30.1.2. Calça tipo semi-bag, de brim, 100% algodão, ou jeans escuro, com presilhas para cinto, com 02 bolsos frontais e 02 traseiros, cor cinza ou usual da empresa, com logomarca da contratada bordada ou pintada na lateral;

8.1.30.1.3. Bota de segurança confeccionada de vaqueta curtida ao cromo, na cor preta, sem biqueira de aço, cano acolchoado e solado de PU;

8.1.30.1.4. Meia de cano médio, 100% algodão, cor preta;

8.1.30.1.5. Cinto de couro, na porta preta, com fivela metálica.

8.1.30.2. Equipamentos de Proteção Individual - EPIs:

8.1.30.2.1. Protetor auricular tipo plug;

8.1.30.2.2. Óculos para proteção dos olhos de carbografite spectra 2000 incolor, constituído de um arco de material preto, com duas fendas nas extremidades;

8.1.30.2.3. Óculos para proteção dos olhos de carbografite cinza 2000 incolor, constituído de um arco de material preto, com duas fendas nas extremidades;

8.1.30.2.4. Bloqueador solar FPS-50 210 ml;

8.1.30.2.5. Máscara PFF-2;

8.1.30.2.6. Capacete de proteção Classe A;

8.1.30.2.7. Luva anti-corte, tricotada em fio aramida com palma pigmentada;

8.1.30.2.8. Cinto de segurança tipo paraquedista confeccionado com fita de material sintético, com dois pontos de engate para retenção contra quedas, compostos por uma argola de aço na parte dorsal e outro com duas alças de fita sintética no peitoral integrado com cinto abdominal dotado de duas argolas de aço nas laterais e duas outras de fita sintética na região umbilical para posicionamento com acolchoamento nas pernas e cintura, nove fivelas duplas que permitam regulagem de tamanho e quatro que possibilitam engate rápido para fechamento, com CA válido;

8.1.30.2.9. Talabarte para absorção de choque de amarração de 100% com perna dupla de 1,80 m (6 pés) de tecido tubular de poliéster resistente à abrasão, elástico e mosquetões, com CA válido.

8.1.30.3. Em virtude do uso contínuo dos fardamentos no dia a dia, a CONTRATADA deverá substituir imediatamente os uniformes desgastados, de modo que o funcionário esteja sempre com o fardamento em perfeito estado de conservação e adequado para o uso.

8.1.31. Disponibilizar equipamentos de uso em laboratório de informática, contendo os itens descritos no SUBITEM 10.3.1.1 deste Contrato.;

8.1.32. Manter seus funcionários devidamente identificados por meio de crachá contendo nome e foto;

8.1.33. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE;

8.1.34. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

8.1.35. Responder, em prazo máximo de 48h (quarenta e oito) horas, a quaisquer solicitações/questionamentos da JFCE;

8.1.36. Comunicar formal e imediatamente a JFCE quaisquer mudanças de endereço de correspondência e contato telefônico;

8.1.37. Utilizar Sistema Biométrico de Frequência/Ponto próprio, no qual serão registrados, pelo profissional alocado para a prestação dos serviços, os horários de início e término de funcionamento do expediente, inclusive horário de almoço, com a devida aposição da assinatura, devendo sempre ser fiscalizado e acompanhado pelo Preposto da CONTRATADA;

8.1.38. A utilização do Sistema Biométrico de Frequência/Ponto não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e controle dos seus profissionais na prestação dos serviços;

8.1.39. Responsabilizar-se pelo Sistema Biométrico de Frequência/Ponto dos seus empregados, com vistas a assegurar o bom funcionamento da prestação dos serviços, que igualmente servirá de base para fins de acompanhamento e fiscalização do CONTRATANTE;

8.1.40. Migrações, implantação de novos serviços, manutenções corretivas e preventivas, assim como as programadas e quaisquer outras que impliquem em indisponibilidade de servidores/serviços, deverão ser realizadas fora do expediente normal da organização, incluindo, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

8.1.41. Durante a realização dos serviços, deverão ser contempladas todas as tarefas necessárias para garantir a execução das atividades relacionadas a manutenção da operacionalidade do ambiente computacional, como a análise de viabilidade técnica, estudo de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

8.1.42. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Tribunal;

8.1.43. É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação;

8.1.44. É vedada a participação de cooperativas de trabalho;

8.1.45. Designar, em caso de mudança contratual para outra empresa prestadora de serviços que a substitua, técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, desde que ainda esteja em vigência o contrato celebrado com a

JFCE.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura deste contrato, considerando as possíveis prorrogações, nos termos da Lei nº 8.666/93.

9.2. A fim de evitar a descontinuidade dos serviços, o início da vigência do contrato se dará 30 dias antes da data do encerramento da contratação atual, que ocorrerá a partir do dia 11/02/2022, quando se iniciará a execução dos novos serviços contratados..

CLÁUSULA DÉCIMA – DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA A EQUIPAMENTOS FORA DE GARANTIA

10.1. Deverá ser provido serviço de manutenção preventiva e corretiva ao parque de equipamentos fora de garantia (microcomputadores, notebooks e impressoras), listados na tabela abaixo:

ITEM	LOCALIDADES DA JFCE / SUBSEÇÕES JUDICIÁRIAS	TOTAL EQUIPAMENTOS
1	Fortaleza – Edifício Sede	801
2	Fortaleza – Edifício Anexo da Aldeota	209
3	Fortaleza – Unifor (21ª Vara)	39
4	Limoeiro do Norte	84
5	Juazeiro do Norte	67
6	Sobral	72
7	Crateús	24
8	Quixadá	16
9	Tauá	14
10	Iguatú	24
11	Itapipoca	26
12	Maracanaú	44
TOTAL		1.420

10.2. O parque acima é atualmente constituído de microcomputadores e notebooks IBM, HP, Lenovo, entre outros.

10.2.1. Observar que na lista onde se faz referência a micro deve ser considerado o conjunto (CPU, monitor, teclado e mouse);

10.2.2. No decorrer do respectivo contrato e à medida que os novos equipamentos forem saindo de garantia do fabricante, serão incorporados automaticamente à responsabilidade da contratada;

10.2.3. Não deverá ser feita manutenção preventiva ou corretiva de hardware em dispositivos móveis (Ex.: iPad, iPhone, celulares com Android e outros);

10.3. LABORATÓRIO

10.3.1. A CONTRATADA deverá manter, no laboratório da JFCE em Fortaleza (CE), para reparos de equipamentos, ferramenta para soldas, ferramentas para reparos eletrônicos, bem como as ferramentas para usos diversos entre outros insumos para reparos de equipamentos, conforme se descreve abaixo:

10.3.1.1. FERRAMENTAS PARA SERVIÇOS NO LABORATÓRIO:

- a) Alicate Universal;
- b) Alicate Meia Cana;
- c) Alicate de Corte;

- d) Alicates de Pressão;
- e) Multímetro Minipa;
- f) Alicates Decapador de Cabo UTP;
- g) Alicates PUSH DOWN;
- h) Chave de Fenda 3/16"x6";
- i) Chave de Fenda 1/4"x6";
- j) Chave Philips pequena;
- k) Chave Philips 3/16"x6";
- l) Ferro de Solda 60 watts;
- m) Sugador de Solda;
- n) Pistola de Cola Profissional;
- o) Conjunto de Chaves TORX;
- p) Detector de Tensão 1000 volts;
- q) Alicates Crimpador RJ45;
- r) Alicates Crimpador RJ11;
- s) Testador de Cabo RJ45;
- t) Testador de Cabo RJ11;
- u) Testador de USB;
- v) Conjunto de Chaves ALLEN;
- w) Pincel 1,5" 38mm;
- x) Pincel 2,5";
- y) Estilete;
- z) Pasta Térmica;
- aa) Abraçadeira Plástica Pequena;
- bb) Abraçadeira Plástica Grande;
- cc) Álcool Isopropílico;
- dd) Limas Diferentes Tamanhos;
- ee) Solda de Estanho Fina e Grossa;
- ff) Aspirador de Pó;
- gg) Conjunto Chave Relojoeiro;
- hh) Jogo de Chaves para Notebook.

10.3.1.2. FERRAMENTAS PARA SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO:

- a) Alicates crimpador profissional RJ45/RJ11 com catraca GTS TELECOM ou similar;
- b) Alicates universal 8" com cabo isolado e proteção 1000 V BELZER ou similar;
- c) Chave philips 1/4" x 6" BELZER ou similar;
- d) Chave de fenda 1/4" x 6" BELZER ou similar;
- e) Alicates de corte diagonal c/cabo isolado 6" BELZER ou similar;
- f) Alicates bico fino com prot. 1000 V BELZER ou similar;
- g) Estilete 6" Tramontina ou similar;
- h) Cadeado E-35 Pado ou similar;
- i) Alicates de inserção punch down 314-B;
- j) Chave de fenda 1/8" x 3" BELZER ou similar;
- k) Chave de fenda 1/8" x 4" BELZER ou similar;
- l) Chave de fenda 3/16" x 4" BELZER ou similar.

10.4. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

10.4.1. Os chamados serão abertos, registrados e acompanhados utilizando-se dos sistemas informatizados e metodologias especificados nos itens CENTRAL DE SERVIÇOS e GERENCIAMENTO DE INCIDENTES;

10.4.2. A CONTRATADA se obriga a registrar nos sistemas fornecidos todos os apontamentos necessários, imediatamente após a conclusão dos serviços, com o registro do técnico responsável pelo atendimento e do responsável pelo equipamento junto à CONTRATANTE;

10.4.3. A manutenção corretiva consistirá no reparo de todo e qualquer componente eventualmente exigido ao perfeito desempenho dos equipamentos. Em caso de reposição de componentes, materiais ou peças caberá a CONTRATANTE o fornecimento do respectivo componente, material ou peça;

10.4.4. Nos casos de substituição ou formatação de HD's, os equipamentos retirados da produção devem ser levados ao laboratório de manutenção e atendimento do Núcleo de TI da CONTRATANTE para que os técnicos da CONTRATADA façam os procedimentos de backup dos dados do usuário antes de proceder a manutenção necessária.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará garantia anual de 5% (cinco) por cento sobre o valor do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 56, §2º, da Lei nº 8.666/1993, **no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da assinatura deste Contrato**, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE;

11.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o limite de 2% (dois por cento);

11.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/1993;

11.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

11.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

11.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

11.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de quaisquer naturezas, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber;

11.5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

11.6. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação;

11.7. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução na Caixa Econômica Federal;

11.8. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem da CONTRATANTE;

11.9. A garantia será considerada extinta:

11.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.9.2. Após o prazo estabelecido no **SUBITEM 11.6**, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

11.10. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido na alínea “c” do subitem 1.2. do Anexo VII-B da IN MPDG 05/2017;

11.11. A JFCE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.12. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES APLICÁVEIS

12.1. Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar, inclusive de forma cumulativa, à contratada as seguintes sanções, não necessariamente na mesma ordem que segue:

12.1.1. ADVERTÊNCIA, nos seguintes casos:

12.1.1.1. Por descumprimento de qualquer das obrigações da CONTRATADA descritas neste Termo de Referência;

12.1.1.2. Após geração da pesquisa de satisfação deste Termo de Referência, quando constatado percentual de insatisfação superior a 20%.

12.1.2. MULTA, por descumprimento de Prazos e Obrigações:

12.1.2.1. Multa de 0,8% (zero virgula oito por cento) por dia, até o limite de 10 dias, calculada sobre o valor mensal do contrato, por suspender ou interromper a prestação dos serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito. Após o prazo de 10 dias, será aplicada a penalidade do SUBITEM 12.1.2.8;

12.1.2.2. Multa de 0,8% (zero virgula oito por cento), até o limite de 10 dias, por ocorrência e por dia, calculada sobre o valor mensal do contrato, por deixar de cumprir determinação formal ou instrução do fiscal ou gestor. Após o prazo de 10 dias, será aplicada a penalidade do SUBITEM 12.1.2.8;

12.1.2.3. Multa de 0,3% (zero virgula três por cento), até o limite de 10 dias, por dia de atraso, calculada sobre o valor mensal do contrato, por deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto. Após o prazo de 10 dias, será aplicada a penalidade do SUBITEM 12.1.2.8;

12.1.2.4. Multa de 0,3% (zero virgula três por cento), incidente sobre o valor apurado no período de prestação de serviço até então executado do contrato, no caso de aplicação de glosa referente ao mesmo item da tabela de glosas (ANEXO VII), durante três meses consecutivos, ou quatro meses intercalados durante um ano, cumulativamente com as multas previstas no SUBITEM 12.1.2;

12.1.2.5. Multa de 0,8% (zero virgula oito por cento) incidente sobre o valor apurado no período de prestação de serviço até então executado do contrato, sem prejuízo da rescisão contratual, em caso de violação de quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação, por evento;

12.1.2.6. Multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) incidente sobre o valor apurado no período de prestação de serviço até então executado do contrato, por deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, por ocorrência, quando não enquadrado nos casos dos itens anteriores;

12.1.2.7. Multa de 0,8% (zero virgula oito por cento) incidente sobre o valor apurado no período de prestação de serviço até então executado do contrato por mais de 3 aplicações de penalidades, por ocorrência;

12.1.2.8. Multa de 1% (um por cento), até o limite de 30 dias, sobre o valor global do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida. Após o prazo de 30 dias, será aplicada a penalidade do ITEM 12.1.2.9;

12.1.2.9. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, podendo a CONTRATANTE rescindir o contrato.

12.1.3. MULTA, por recusa do Objeto:

12.1.3.1. No caso de reincidência de multa em período de 15 (quinze) dias, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar a inexecução total da obrigação assumida;

12.1.3.2. Também poderá ser considerada inexecução total da obrigação assumida, a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, dos serviços contratuais, por período superior a 12 (dez) dias corridos;

12.1.3.3. Entende-se configurada a recusa, além das presunções previstas nos subitens anteriores deste Contrato, as hipóteses em que a licitante vencedora não apresentar situação regular conforme exigências contidas no Edital, neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual.

12.1.4. MULTA, por Rescisão:

12.1.4.1. Não havendo mais interesse do Contratante na execução do contrato, manifestada formalmente pela unidade gestora do instrumento contratual, em razão do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das condições avençadas, poderá ser aplicada multa compensatória de 15% (quinze por cento), calculada sobre o valor global do contrato, nos termos do inciso II, do artigo 87, da Lei nº 8.666/1993, deste Termo de Referência e das disposições previstas no instrumento contratual.

12.1.5. SUSPENSÃO Temporária:

12.1.5.1. Suspensão de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos.

12.2. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista ao processo;

12.3. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Justiça Federal no Ceará e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

12.4. A suspensão temporária do direito de contratar com a Administração é aplicável no caso de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da contratada. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é aplicável no caso de fraude na execução do contrato;

12.5. As multas descritas serão descontadas de pagamentos a serem efetuados ou da garantia, quando houver, ou ainda cobradas administrativamente e, na impossibilidade, judicialmente;

12.6. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ESTIMATIVA DE PREÇO

13.1. O valor mensal do contrato importa na quantia de **R\$ 203.075,00** (duzentos e três mil setenta e cinco reais);

13.2. O valor anual da contratação é de **R\$ 2.436.900,00**;

13.3. Os valores mensais e anuais por serviços são especificados na tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)	Total
1	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	Mês	12	57.599,50	691.194,00	
2	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	Mês	12	6.020,45	72.245,40	
3	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Básico)	Mês	12	11.664,18	139.970,16	
4	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Especializado)	Mês	12	6.579,45	78.953,40	

5	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Básico)	Mês	12	10.218,14	122.617,68
6	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Especializado)	Mês	12	12.213,96	146.567,52
7	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Básico)	Mês	12	12.511,48	150.137,76
8	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Especializado)	Mês	12	15.351,76	184.221,12
9	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Básico)	Mês	12	10.220,61	122.647,32
10	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Especializado)	Mês	12	14.293,28	171.519,36
11	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Básico)	Mês	12	10.220,61	122.647,32
12	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Especializado)	Mês	12	14.293,28	171.519,36
13	Serviços de Supervisão de Central de Serviços de TIC	Mês	12	6.095,48	73.145,76
14	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua e Conformidade	Mês	12	6.095,48	73.145,76
15	Serviços de Suporte Técnico a Telecomunicação	Mês	12	9.697,34	116.368,08
TOTAL				203.075,00	2.436.900,00

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA REPACTUAÇÃO

14.1. Será admitida a repactuação dos valores das US's contratadas, sendo que na negociação serão utilizados como base os valores que compõem a planilha de composição dos custos, bem como eventuais dissídios coletivos e outras variações comprovadas dos demais insumos, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano;

14.2 - O interregno mínimo de 01 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

I) da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório; ou

II) da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos.

14.3 - Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida;

14.4 - As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação;

14.5 - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

14.6 - Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

I) os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO REAJUSTE

15.1. Para os itens da proposta comercial que não sejam passíveis de repactuação por dissídios e/ou convenções coletivas, aplicar-se-á o reajuste aos valores contratados de acordo com a média de índices de preços de abrangência nacional na forma da regulamentação baixada pelo Poder Executivo (Decreto nº 1.544, de 30.06.95), tendo como base a seguinte fórmula:

$R = V \times I$ onde: R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor inicial do contrato a ser reajustado;

I = Média aritmética simples do INPC (IBGE) e do IGP-DI (FGV) dos últimos 12 meses.

15.2. A periodicidade do reajustamento do subitem anterior será de 01 (um) ano, salvo redução deste prazo por ato do Poder Executivo;

15.3. Incumbirá à Contratada, nas épocas oportunas, a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste, juntando documento idôneo que comprove o índice de reajuste pretendido, a ser aprovado pela Contratante;

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

16.1. Nos termos da **Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013** (modificada pela Resolução 183, de 31 de outubro de 2013), do Conselho Nacional de Justiça, e da **Instrução Normativa nº 001, de 20 de janeiro de 2016**, do Conselho da Justiça Federal, as rubricas de encargos trabalhistas referidas no item 17.4 serão deduzidas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas para prestação de serviços, com previsão de mão de obra residente nas dependências deste órgão, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

16.1.1. Considera-se mão de obra residente aquela em que o Edital de Licitação estabelece que os serviços serão realizados nas dependências do órgão contratante e indique o perfil e requisitos técnicos do profissional a ser alocado na execução do contrato e haja estabelecimento, pelo órgão contratante ou pela empresa, do valor do salário a ser pago ao profissional.

16.1.2. Os depósitos de que trata o item 16.1 devem ser efetivados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, aberta no nome da contratada e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem da Justiça Federal no Ceará.

16.2. A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a conta vinculada – bloqueada para movimentação –, serão providenciadas pelo ordenador de despesas da Justiça Federal no Ceará ou por servidor previamente designado pelo ordenador.

16.2.1. A empresa possui o prazo de 20 dias, contado da assinatura do contrato, para entregar a documentação necessária para abertura da conta vinculada e a assinatura de termo específico do banco oficial que permita o acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores à autorização do órgão;

16.3. Os depósitos serão efetuados sem prejuízo da retenção, na fonte, da tributação sujeita a alíquotas específicas previstas na legislação própria.

16.4. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

I – férias;

II – 1/3 constitucional;

III – 13º salário;

IV – multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

V – incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário; e

VI - percentual de lucro incidente sobre os encargos retidos.

16.5. A assinatura do contrato de prestação de serviços entre a Justiça Federal no Ceará e a empresa vencedora do certame será sucedida dos seguintes atos:

I - solicitação pela Justiça Federal no Ceará ao Banco, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, no nome da empresa, conforme modelo constante no termo de cooperação, devendo o banco público oficial ao Tribunal ou ao Conselho sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, na forma do modelo consignado no termo de cooperação firmado com o Banco;

II - assinatura, pela empresa contratada, no prazo de vinte dias, a contar da notificação da Justiça Federal no Ceará, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico da instituição financeira oficial que permita à Justiça Federal no Ceará ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da Justiça Federal no Ceará, conforme modelo indicado no termo de cooperação.

16.6. Durante a execução do contrato poderá ocorrer liberação de valores da conta-depósito mediante autorização da Justiça Federal no Ceará, que deverá expedir ofício ao banco público oficial, conforme modelo constante no termo de cooperação.

16.6.1. Após a movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, o banco público oficial comunicará à Justiça Federal no Ceará, por meio de ofício, conforme modelo indicado no termo de cooperação.

16.7. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou por outro definido no termo de cooperação técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

16.8. Os valores referentes às rubricas mencionadas no item 16.4 serão retidos do pagamento mensal à empresa contratada, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências deste órgão, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço etc.

16.9. A verificação dos percentuais das rubricas indicadas no edital de licitação e contrato, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, serão efetuados nas áreas de administração ou orçamento e finanças, a critério do ordenador de despesas da Justiça Federal no Ceará, que deverá disciplinar as atribuições de cada área.

16.9.1. O ordenador de despesas estabelecerá a unidade administrativa da JFCE responsável pela definição dos percentuais das rubricas indicadas no item 16.4.

16.10. A empresa contratada poderá solicitar autorização à Justiça Federal no Ceará para:

I - resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no item 17.4, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela empresa contratada para prestação dos serviços contratados; e

II - movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no item 15.4.

16.10.1. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, conforme previsto no **inciso I do item 16.10**, a empresa contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente da Justiça Federal no Ceará os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no item 16.4.

16.10.2. A Justiça Federal no Ceará, por meio de seus setores competentes, expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização de que trata o item **16.10.1**, encaminhando a referida autorização ao banco público no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

16.10.3. Na situação descrita no inciso II do item 16.10.1, a Justiça Federal no Ceará solicitará ao banco público oficial que, no prazo de dez dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

16.11. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, a Justiça Federal no Ceará deverá requerer, por meio da contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

16.11.1. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a empresa contratada poderá adotar um dos procedimentos indicados no item 16.10, devendo apresentar à Justiça Federal no Ceará, na situação consignada no inciso II do referido item 16.10, no prazo de dez dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.

16.12. A empresa contratada deverá atender à solicitação de assinatura dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, em banco público indicado pela Justiça Federal no Ceará, nos termos estabelecidos no inciso II do item 16.5.

16.13. Em conformidade com a Instrução Normativa nº 1, de 20 de janeiro de 2016, do Conselho da Justiça Federal:

16.13.1. haverá retenção sobre o montante mensal devido à empresa dos valores das rubricas previstas no art. 4º da Resolução CNJ n. 169/2013.

16.13.2. os percentuais de retenção são:

**VARIAÇÃO RAT AJUSTADO 0,50% A
6,00%**

Título

	EMPRESAS		SIMPLES	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Grupo A				
SUBMÓDULO 4.1 – DA IN 02/2008 MPOG:	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%
RAT:	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36
Encargos a contingenciar	32,85	34,01	31,61	32,78
Taxa da conta-depósito vinculada (inciso IV artigo 3º IN nº /2015) (**)				
Total a contingenciar				

(*) A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa.

(**) Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta-depósito vinculada, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta depósito vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da [Resolução CNJ n. 169/2013](#).

16.13.3. eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa, caso haja cobrança de tarifas bancárias e não seja possível a negociação para isenção ou redução das referidas tarifas com o banco oficial;

16.13.4. o valor da taxa de abertura e de manutenção de conta será retido do pagamento mensal devido à contratada e creditado na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, caso o banco oficial promova o desconto diretamente na conta;

16.13.5. a forma e o índice de remuneração do saldo da conta- depósito vinculada - bloqueada para movimentação/poupança - ou outro será definido no termo de cooperação técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade;

16.13.6. a empresa possui o prazo de 20 dias, contado da notificação da JFCE, para entregar a documentação necessária para abertura da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - e a assinatura de termo específico do banco oficial que permita o acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores à autorização do órgão;

16.13.7. na hipótese de descumprimento do disposto no item 16.13.6 serão aplicadas as penalidades do item 14.2 do edital;

16.13.8. a planilha formadora de custos seguirá o modelo do Anexo III-A da Instrução Normativa n. 2, de 30 de abril de 2008, e suas alterações, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

16.13.9. os modelos de documentos destinados ao cadastramento e à movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - seguirão os moldes dos anexos I, II, III, VI e VIII da Portaria CNJ n. 391, de 12 de novembro de 2013, que dispõe sobre a publicação dos anexos da Resolução CNJ n. 169/2013.

16.13.10. Considera-se mão de obra residente aquela em que os serviços serão realizados nas dependências do órgão contratante, conforme o perfil e os requisitos técnicos do profissional a ser alocado na execução do contrato e haja estabelecimento pelo órgão contratante ou pela empresa, do valor do salário a ser pago ao profissional.

16.13.11. O pregoeiro, a Comissão Permanente de Licitação, se for o caso, a unidade administrativa e a assessoria jurídica zelarão pelo fiel cumprimento do disposto no item 16.13 e subitens.

16.14. Durante a execução do contrato, a contratada poderá solicitar autorização da JFCE para:

I - resgatar os valores relativos às verbas trabalhistas especificadas no art. 4º da Resolução CNJ n. 169/2013, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregado alocado nas dependências do órgão, e que apresente:

a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: comprovante de férias (aviso e recibo) e folha de pagamento de 13º salário, com o respectivo comprovante de depósito em conta-corrente;

b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado: termo de rescisão de contrato de trabalho (TRCT) devidamente homologado pelo sindicato e com a comprovação de depósito em conta- corrente, observado o disposto no art. 477 da CLT, bem como a Portaria n. 1.057, de 6 de julho de 2012, do Ministério do Trabalho e Emprego, e comprovante dos depósitos do INSS e do FGTS, este último acompanhado do comprovante de pagamento da respectiva multa;

c) no caso de rescisão contratual entre o órgão e a contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que estes continuarão prestando serviços à empresa e comprovante de regularidade de depósitos do INSS e do FGTS.

II - movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - diretamente para a conta-corrente dos empregados, exclusivamente para as verbas trabalhistas contempladas nas rubricas do art. 4º da Resolução CNJ n. 169/2013, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do órgão e que apresente:

a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: aviso de férias e/ou espelho da folha de pagamento do 13º salário;

b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado: Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT) e guia de recolhimento com o valor do FGTS e sua respectiva multa;

c) no caso de rescisão contratual entre o órgão e a contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que estes continuarão prestando serviços à empresa e comprovante de regularidade de depósitos do INSS e do FGTS.

16.14.1. Nas hipóteses previstas no inciso II, a empresa deverá apresentar o comprovante de quitação das verbas trabalhistas (recibo de férias, 1/3 constitucional, 13º salário e TRCT homologado, quando for o caso), no prazo máximo de dez dias, contado da data do pagamento ou da homologação pelo sindicato, observado o disposto na Portaria MTE n. 1.057/2012.

16.14.2. Após a comprovação indicada no parágrafo anterior, o órgão poderá autorizar o resgate dos valores correspondentes ao percentual de lucro e incidência previdenciária e FGTS, sobre os valores movimentados.

16.15. O pedido da empresa deverá conter, além das documentações citadas no item 16.14, planilha com os valores a serem resgatados ou movimentados da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - nas proporções que foram retidas para cada empregado durante a vigência do contrato:

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

17.1. DESCRIÇÃO

17.1.1. Para o acompanhamento e avaliação, dos serviços da CONTRATADA, será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado - IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para o processo;

17.1.2. Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no “Relatório de Medição de Resultado” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;

17.1.3. O IMR deve ser considerado e entendido, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que estará assumindo, junto à CONTRATANTE;

17.1.4. A análise dos resultados desta avaliação, pela CONTRATANTE, resultará em advertências ou penalizações, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho;

17.1.5. Para Nível Mínimo de Serviço - NMS de 3º Nível, a meta exigida representa o parâmetro de valor: exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=), que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

17.1.6. Excetuando-se os chamados referentes a operação parada e operação impactada, que só serão interrompidos mediante autorização do NTI da CONTRATANTE, os tempos de atendimento dos chamados serão interrompidos nos fins de semana, feriados e nos horários de sobreaviso;

17.1.7. Todos os chamados podem ser interrompidos, a qualquer tempo, com autorização do NTI da CONTRATANTE;

17.1.8. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda (quando feito pela CONTRATADA) ou quando da chegada da demanda ao conhecimento da CONTRATADA (sistema de service desk, email, telefone, etc.);

17.1.9. As demandas deverão ser registradas na ferramenta de registro de chamados fornecida pela CONTRATANTE antes do início efetivo do atendimento;

17.1.10. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram com status de pendente ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA (no caso de um equipamento que se encontra sob responsabilidade do fabricante/autorizada que provê garantia ou uma pendência no fornecimento de peças de reposição por parte da JFCE). Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo gestor do contrato;

17.1.11. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no primeiro dia útil subsequente e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

17.2. INDICADORES DE DESEMPENHO E METAS ESTABELECIDAS PARA A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

17.2.1. Com o objetivo de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, no primeiro semestre de execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

I. Durante a implantação não haverá aferição do Instrumento de Medição de Resultado;

II. Etapa 1 (E1) – No primeiro mês de operação da Central de Serviços de TIC, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela CONTRATANTE;

III. Etapa 2 (E2) – No segundo mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E2;

IV. Etapa 3 (E3) – No terceiro mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E3;

V. Etapa 4 (E4) – A partir do quarto mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E4.

17.2.2. IMR - 2º NÍVEL

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta	Meta	Meta	Meta
			E1	E2	E3	E4
01	Percentual de ligações com tempo médio de espera até 30s.	Volume médio mensal de ligações com tempo de início de atendimento em até 30 (trinta) segundos, com base no total das ligações mensais dentro do horário de atendimento.	N/A	70%	80%	90%
		<i>Fórmula: (Total de ligações mensais com até 30 segundos de espera / Total de ligações mensais) * 100</i>				
		<i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
02	Disponibilidade para o atendimento.	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços de TIC fica disponível para execução do processo de atendimento.	N/A	90%	95%	99%
		<i>Fórmula: [(Tempo total – Tempo de indisponibilidade) / Tempo total] * 100</i>				
		<i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
03	Índice de satisfação dos usuários.	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento de TIC com base nos serviços contratados em pesquisa de satisfação realizada.	N/A	75%	85%	90%
		<i>Fórmula: (Total de chamados satisfeitos / total de chamados) * 100</i>				
		<i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta	Meta	Meta	Meta
				E1	E2	E3	E4
04	VIP (Remoto)	Em até 20 (vinte) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 01 (uma) hora, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	95%

*Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 20 minutos / Total de chamados mensais) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

*Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 1 hora / Total de chamados mensais solucionados) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

Normal (Remoto)	Até 30 (trinta) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 02 (duas) horas, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%
------------------------	--	--	-----	-----	-----	-----

05 *Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

*Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 2 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

VIP (Presencial)	Em até 20 (vinte) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 01 (uma) hora, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	95%
-------------------------	--	--	-----	-----	-----	-----

06 *Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 20 minutos / Total de chamados mensais) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

*Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 1 hora / Total de chamados mensais solucionados) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

Normal (Presencial)	Até 30 (trinta) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 02 (duas) horas, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%
----------------------------	--	--	-----	-----	-----	-----

07 *Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

*Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 2 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100*

O resultado deverá ser > ou = a Meta.

(*) Os tempos de atendimento, constantes na tabela acima, são válidos para os atendimentos remotos, referentes a todas as unidades da CONTRATANTE.

(**) Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno (caso possível), que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos. Caso o atendimento envolva defeito de hardware, em equipamento de microinformática (microcomputador, notebook, impressora de pequeno porte etc.) fora de garantia e sem contrato de manutenção, que, para sua solução demande troca de componente(s), a CONTRATANTE deverá disponibilizá-lo(s), para que a CONTRATADA possa solucionar o chamado. Caso o componente não seja disponibilizado, pela CONTRATANTE, e seja necessário o apoio de fornecedores externos, não será contabilizada como responsabilidade da CONTRATADA a solução do chamado.

17.2.2.1. No caso das unidades localizadas no interior do Estado, os atendimentos dos chamados serão realizados de modo remoto, e, em se constatando problema de hardware, em algum equipamento de microinformática (microcomputador, notebook, impressora de pequeno porte etc.) a CONTRATANTE deverá enviar o equipamento defeituoso para a sua unidade central, onde deverá ser reparado, pela CONTRATADA, desde que haja disponibilidade de componente(s), por parte da CONTRATANTE;

17.2.2.2. No caso de atendimento de hardware, para um equipamento de microinformática (microcomputador, notebook, impressora de pequeno porte etc.), que esteja sob garantia do fornecedor (ou sob contrato de manutenção), a CONTRATADA (através da Central de Serviços de TIC) deverá encaminhar o chamado, para o fornecedor do equipamento defeituoso (ou empresa responsável pelo contrato de manutenção), e acompanhar sua resolução, monitorando a medição dos resultados.

17.2.2.3. Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido neste Termo.

17.2.3. IMR - 3º NÍVEL

17.2.3.1. Suporte

17.2.3.1.1. O tempo máximo de resolução das solicitações encaminhadas pelos usuários de TI da JFCE, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução da solicitação deverá seguir a seguinte tabela de severidade:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta	Meta	Meta	Meta
				E1	E2	E3	E4
08	Índice de solicitações	(Total de solicitações resolvidas em até 1 hora do seu	%	N/A	>=65	>=70	>=

	resolvidas em até 1 hora.	recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100.						75
09	Índice de solicitações resolvidas em até 8 horas.	(Total de solicitações resolvidas em até 8 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100.	%	N/A	>=70	>=75	>=80	>=80
10	Índice de solicitações resolvidas em até 24 horas.	(Total de solicitações resolvidas em até 24 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100.	%	N/A	>=75	>=80	>=85	>=85
11	Índice de solicitações resolvidas em até 72 horas.	(Total de solicitações resolvidas em até 72 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100.	%	N/A	>=80	>=85	=90	=90

17.2.3.2. Sustentação

17.2.3.2.1. O tempo máximo de resolução das solicitações de infraestrutura com características de interrupção ou degradação do fornecimento de serviços, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução da solicitação deverá seguir a seguinte tabela de severidade:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
12	Índice de chamados resolvidos em até 24 horas do seu recebimento.	(Total de solicitações resolvidas em até 24 horas do seu recebimento (no mês) / Total de solicitações recebidas (no mês)) x 100.	%	N/A	>=40	>=45	>=50
13	Índice de chamados resolvidos em até 72 horas do seu recebimento.	(Total de solicitações resolvidas em até 72 horas do seu recebimento (no mês) / Total de solicitações recebidas (no mês)) x 100.	%	N/A	>=65	>=70	=75

17.2.3.2.2. Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido neste Termo de Referência.

17.3. RELATÓRIO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

17.3.1. Durante a etapa de implantação da Central de Serviços de TIC, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão o formato e os tipos de informações, referentes ao Instrumento de Medição de Resultado - IMR.

17.3.2. A CONTRATADA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, definido com a CONTRATANTE.

17.3.3. Esse relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:

- Tipo de chamado;
- Categoria;
- Unidade organizacional do usuário;
- Nível em que foi solucionado;
- Grupo solucionador;
- Prioridade;
- Horário, Semana e Dia;
- Forma de abertura (site, telefone, fax).

II. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;

III. Medição de Resultado do atendimento:

- Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC que comprovem o cumprimento dos Indicadores de Desempenho (ID1 até ID15) constante dos ITENS 17.2.1 e 17. 2.2 deste Contrato;
- Tempos médios de atendimento em 2º e 3º níveis;
- Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;
- Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas da CONTRATANTE.

IV. Análise de tendências;

V. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

17.4. TABELA DE GLOSAS POR NÃO CUMPRIMENTO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

17.4.1. Todos os resultados deverão ser aferidos e acompanhados. A aplicação de glosa só será possível, se acompanhada da sua respectiva documentação comprobatória, para uma possível contraprova ao fato glosado.

17.4.2. A fundamentação que norteia a glosa está contemplada no universo normativo e em outras legislações aplicadas ao uso do dinheiro público.

17.4.3. Neste Contrato o conceito sobre glosa utilizado será o seguinte: É a rejeição total ou parcial de recursos financeiros do CONTRATANTE, pelo não cumprimento do Instrumento de Medição de Resultado pela CONTRATADA.

4.4. Aplicar-se-á a referida pontuação para efeitos de glosa, no caso da CONTRATADA:

Nº	Descrição	Referência	Pontos
01	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse da CONTRATANTE	Por ocorrência e por profissional	2
02	Finalizar o chamado sem anuência da JFCE ou do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado.	Por ocorrência	5
03	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de medição de resultado por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de medição de resultado manipulado.	Por ocorrência	60
04	Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissionais e por dia.	Por ocorrência	10
05	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela CONTRATANTE, por serviço.	Por ocorrência	30

4.5. Aplicar-se-ão a referida pontuação para efeitos de glosa, no caso de a Contratada DEIXAR DE:

01	Atingir índices ou indicadores de medição de resultados estabelecidos no Termo de Referência e demais Anexos.	Por ocorrência	30
02	Apresentar o relatório consolidado, conforme exigências do Termo de Referência, até o 5º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	10
03	Realizar os atendimentos dos chamados, seguindo a prioridade, definida, pela CONTRATANTE, no Termo de Referência e demais anexos.	Por ocorrência	30
04	Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da JFCE.	Por ocorrência	10
05	Instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações de segurança disponibilizadas.	Por ocorrência	10
06	Apresentar o relatório gerencial de serviço conforme exigências do Termo de Referência até o dia 5º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	10
07	Manter a documentação e os desenhos das topologias atualizados e completos;	Por ocorrência	5
08	Realizar procedimento que possa comprometer o ambiente sem conhecimento ou autorização da Gestão da JFCE ;	Por ocorrência	10
09	Registrar chamados na ferramenta de registro de chamados	Por ocorrência	10
10	Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança	Por ocorrência	05
11	Evitar violações à segurança que comprometam o funcionamento da rede de dados da JFCE	Por ocorrência	15
12	Substituir o técnico de conduta incompatível nos termos do SUBITEM 6.8.1.13	Por ocorrência	10
13	Substituir qualquer um dos perfis profissionais, ou seja, o perfil ficará descoberto, conforme SUBITEM 6.8.1.14	Por ocorrência/dia	15

17.4.4. Para cada descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço foram atribuídos pontos à CONTRATADA que sofrerá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), sobre o valor da fatura, a cada 15 (quinze) pontos, conforme especificações constantes na tabela acima.

17.4.5. O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas.

17.4.6. No caso de aplicação de glosa, referente ao mesmo item da tabela acima, durante 03 (três) meses consecutivos, ou 04 (quatro) meses intercalados, durante um ano, serão aplicadas as sanções administrativas, previstas na seção de sanções, do Termo de Referência.

17.4.7. Para a mesma natureza de problema, ou seja, se um determinado problema refletir em vários itens de glosas será aplicado o item de maior pontuação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA CONDIÇÃO DE ACEITE

18.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do Relatório Gerencial de Serviços - RGS. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas e assinado termo de homologação - documento a ser definido pelas partes - com as informações necessárias ao faturamento e à atestação dos serviços.

18.2. No recebimento definitivo dos serviços, quando houver dimensionamento do valor da Nota Fiscal ou Fatura em decorrência do resultado do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, bem como no caso de glosa parcial dos serviços, a empresa deverá emitir Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor não aceito pela Administração, nos termos do Art. 50, inciso II, alínea "c" da IN MPDG 05/2017.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente do presente Contrato correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Federal de 2021, no Programa de Trabalho 02.061.0033.4257.0001 – Ptes 168364 (Julgamento de Causas), no elemento de despesa ED 3390.40, Nota de Empenho 2022NE000002, de 07/01/2022.

CLAUSULA VIGÉSIMA – PAGAMENTO

20.1. A CONTRATADA deve apresentar mensalmente nota fiscal/fatura de serviços, em 1(uma) via, emitida e entregue ao Fiscal ou Gestor do contrato, para fins de liquidação e pagamento;

20.2. Deverá constar da nota fiscal o detalhamento dos serviços, o valor efetivo a ser pago considerando-se o IMR, o abatimento da multa, se houver, e os números do contrato;

20.2.1. O valor do pagamento será aquele apresentado no documento de cobrança, descontadas as glosas, conforme tabela de glosas descrita no item 17.4., cláusula décima sétima, deste Contrato. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos a CONTRATADA que sofrerá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), sobre o valor da fatura, a cada 15 (quinze) pontos;

20.2.2 Para os demais inadimplementos que não estão previstos na tabela de glosas, serão aplicadas as penalidades previstas neste Termo, através de processo administrativo;

20.2.3. O valor devido que deverá ser pago à CONTRATADA será composto de:

- i. Valor Principal (VP) - O valor referente aos serviços prestados mensalmente;
- ii. Descontos referentes ao não cumprimento do Instrumento de Medição de Resultado-IMR;
- iii. GLOSAS;
- iv. VALOR A SER PAGO = VP – IMR - GLOSAS

20.2.4. Serão glosadas, ainda, dos valores mensais das faturas e depositadas em conta-corrente vinculada no banco público oficial conveniado, para movimentação e liberação futuras, as provisões dos encargos trabalhistas pertinentes às férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário constantes da(s) planilha(s) de custo e formação de preços da CONTRATADA.

20.3. Para efeito de cada pagamento as notas fiscais/faturas de serviços deverão estar acompanhadas dos documentos legais comprobatórios da quitação dos encargos e tributos sociais, trabalhistas e tributários, em original ou fotocópia autenticada, correspondentes a todos os empregados da CONTRATADA que estiverem trabalhando no ambiente da CONTRATANTE;

20.4. A documentação comprobatória dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, juntamente com a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços – RGS, e de regularidade fiscal são os seguintes:

20.4.1. Nota fiscal;

20.4.2. Ordem de Serviço;

20.4.3. Instrumento de Medição de Resultado;

20.4.4. Relatório Gerencial de Serviços - RGS;

20.4.5. Relatório Mensal de Atividades;

- 20.4.6. Folha de pagamento da Empresa;
- 20.4.7. Corpo da GFIP;
- 20.4.8. Resumo das informações do INSS;
- 20.4.9. Relatório analítico GRF;
- 20.4.10. Protocolo de envio conectividade social;
- 20.4.11. Guia de recolhimento do FGTS;
- 20.4.12. Comprovante de pagamento do FGTS;
- 20.4.13. Guia de recolhimento do INSS;
- 20.4.14. Comprovante de pagamento do INSS;
- 20.4.15. SEFIP com os nomes dos empregados substitutos;
- 20.4.16. Comprovantes de pagamento de salários, férias, 13º salário, vale transporte, vale alimentação etc;
- 20.4.17. Cópia dos contracheques;
- 20.4.18. Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET);
- 20.4.19. Cópia do comprovante de declaração a Previdência;
- 20.4.20. Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- 20.4.21. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 20.4.22. Certificado de Regularidade FGTS – CRF;
- 20.4.23. Certidão Conjunta Positiva com efeito de Negativa de Tributos Federais;
- 20.4.24. Certidão Positiva de Débitos Municipais com efeitos de Negativa;
- 20.4.25. Demais documentos que venham a ser exigidos em Lei.

20.5. A Contratada deverá emitir e enviar a Nota Fiscal/Fatura, referente ao objeto contratado, nos primeiros 5 (cinco) dias do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

20.6. O Fiscal ou Gestor do Contrato deverá iniciar e encaminhar o processo de pagamento, devidamente instruído, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do dia seguinte ao fim do prazo da contratada para o envio da nota fiscal/fatura.

20.7. No caso de não ser encaminhada a nota fiscal/fatura dentro do prazo estabelecido no item anterior, é obrigação do fiscal ou gestor do contrato, dentro do prazo de 24 horas, a realização de diligências junto à Contratada, para que encaminhe a documentação pertinente, devendo tal providência ser registrada nos autos do processo de pagamento, para efeito de justificativa do adiamento do início do prazo de encaminhamento do processo de pagamento.

20.8. Caso a nota fiscal/fatura seja recebida pelo Gestor ou Fiscal do contrato somente no mês subsequente ao da emissão, a mesma deverá ser devolvida à Contratada para ser anulada, devendo ser expedida outra nota fiscal/fatura.

20.9. A Seção de Contratos receberá do gestor do contrato o processo de pagamento, devidamente instruído, e o revisará em 2 (dois) dias úteis, após, o encaminhará à Seção de Orçamento e Finanças para o devido pagamento.

20.10. Caso seja observada na revisão alguma inconsistência no processo de pagamento, a Seção de Contratos fará a sua devolução ao gestor contratual para a devida adequação, com suspensão do prazo da revisão, que será recomposto após sua devolução.

20.11. O pagamento será efetuado pela Seção de Orçamento de Finanças no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento do processo de pagamento devidamente instruído e revisado, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

20.12. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou nota fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.

20.13. Se a Fatura/Nota Fiscal for apresentada em desacordo ao contratado ou com irregularidades, a CONTRATADA providenciará as medidas saneadoras necessárias à sua regularização formal, não implicando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

20.14. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou nota fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.

20.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, e salvo por insuficiência de recursos orçamentários, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela **Justiça Federal no Ceará**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \left(\frac{TX}{100}\right)^{P} \quad I = \left(\frac{6}{100}\right)^{365} \quad I = 0,00016438$$

365

365

TX - Percentual da taxa anual = 6%

20.16 - A compensação financeira prevista nesta condição será incluída, a requerimento do interessado, na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA. - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

À execução do presente contrato e especialmente aos casos omissos aplicar-se-ão as Leis nºs 8.666/93 e 10.520/02 e suas respectivas alterações.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA CONDIÇÃO DE ALTERAÇÃO

22.1. O Contrato poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/95 e Lei nº 10192 de 14/02/2001;

22.2. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93;

22.3. As supressões citadas no subitem anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultante de acordo celebrado entre os contratantes, conforme disposto no art. 65, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/93, com redação dada pela Lei nº 9.648/98;

22.4. Quando houver alteração social em sua estrutura, a CONTRATADA deverá encaminhar à ao setor competente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato;

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA CONDIÇÃO DE CANCELAMENTO

23.1. A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará à CONTRATANTE o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério da CONTRATANTE declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93;

23.2. O Contrato também poderá ser rescindido por quaisquer dos motivos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93;

23.3. A rescisão se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos incisos IX e X do referido art. 78 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA VEDAÇÃO DO ARTIGO 3º DA RESOLUÇÃO Nº 7 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

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 à JFCE (art. 3º, Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, CNJ).

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta da Justiça Federal do Ceará, em anexo, instituído pela Resolução do Conselho da Justiça Federal nº 147, de 15 de abril de 2011, alterada pela Resolução 308/2014, de 13/10/2014, integra o presente contrato para todos os fins.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA PUBLICAÇÃO

Em conformidade com o disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei 8.666/93, o presente contrato será publicado, na forma de extrato, no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DO FORO

Fica eleito o Juízo Federal da Seção Judiciária do Ceará, para dirimir as questões decorrentes do presente contrato.

E por estarem assim ajustadas, foi lavrado o presente contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes **CONTRATANTES** e pelas testemunhas abaixo firmadas.

ALCIDES SALDANHA LIMA

Juiz Federal Diretor do Foro/CONTRATANTE

MARCOS BATISTA SILVA

Representante Legal da Contratada

TESTEMUNHAS:

NOME: NOME:

CPF: CPF:

ANEXO – DO CONTRATO

CÓDIGO DE CONDUTA DA JUSTIÇA FEDERAL

RESOLUÇÃO N. 147, DE 15 DE ABRIL DE 2011.

Alterada pela Resolução 308/2014, de 13/10/2014 (transcrita no final).

Institui o Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, usando de suas atribuições legais e tendo em vista o decidido no Processo n. 2010.16.11758, na sessão realizada em 28 de março de 2011,

RESOLVE:

Das Disposições Gerais

Art. 1º Instituir o Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus, com as seguintes finalidades:

- I – tornar claras as regras de conduta dos servidores e gestores do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus;
- II – assegurar que as ações institucionais empreendidas por gestores e servidores do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus preservem a missão desses órgãos e que os atos delas decorrentes reflitam probidade e conduta ética;
- III – conferir coerência e convergência às políticas, diretrizes e procedimentos internos do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus;
- IV – oferecer um conjunto de atitudes que orientem o comportamento e as decisões institucionais.

CAPÍTULO I

Dos Destinatários

Art. 2º O Código de Conduta aplica-se a todos os servidores e gestores do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus, os quais devem observá-lo e firmar termo de compromisso declarando ciência e adesão.

Parágrafo único. Cabe aos gestores, em todos os níveis, aplicar, como um exemplo de conduta a ser seguido, os preceitos estabelecidos no Código e garantir que seus subordinados – servidores, estagiários e prestadores de serviços – vivenciem tais preceitos.

Art. 3º O Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus integrará todos os contratos de estágio e de prestação de serviços, de forma a assegurar o alinhamento entre os colaboradores.

CAPÍTULO II

Dos Princípios de Conduta

Art. 4º A conduta dos destinatários do Código deverá ser pautada pelos seguintes princípios: integridade, lisura, transparência, respeito e moralidade.

CAPÍTULO III

Da Prática de Preconceito, Discriminação, Assédio ou Abuso de Poder

Art. 5º O Conselho e a Justiça Federal de primeiro e segundo graus não serão tolerantes com atitudes discriminatórias ou preconceituosas de qualquer natureza, em relação a etnia, a sexo, a religião, a estado civil, a orientação sexual, a faixa etária ou a condição física especial, nem com atos que caracterizem proselitismo partidário, intimidação, hostilidade ou ameaça, humilhação por qualquer motivo ou assédio moral e sexual.

CAPÍTULO IV

Do Conflito de Interesses

Art. 6º Gestores ou servidores não poderão participar de atos ou circunstâncias que se contraponham, conforme o caso, aos interesses do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus ou que lhes possam causar danos ou prejuízos.

Art. 7º Recursos, espaço e imagem do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus não poderão, sob qualquer hipótese, ser usados para atender a interesses pessoais, políticos ou partidários.

CAPÍTULO V

Do Sigilo de Informações

Art.8º O servidor ou gestor que, por força de seu cargo ou de suas responsabilidades, tiverem acesso a informações do órgão em que atuam ainda não divulgadas publicamente deverão manter sigilo sobre seu conteúdo. Art. 9º Ao servidor ou gestor do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus é vedado aceitar presentes, privilégios, empréstimos, doações, serviços ou qualquer outra forma de benefício em seu nome ou no de familiares, quando originários de partes, ou dos respectivos advogados e estagiários, bem como de terceiros que sejam ou pretendam ser fornecedores de produtos ou serviços para essas instituições.

Parágrafo único. Não se consideram presentes, para fins deste artigo, os brindes sem valor comercial ou aqueles atribuídos por entidades de qualquer natureza a título de cortesia, propaganda ou divulgação, por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.

CAPÍTULO VI

Do Patrimônio Tangível e Intangível

Art. 10. É de responsabilidade dos destinatários do Código zelar pela integridade dos bens, tangíveis e intangíveis, dos órgãos onde atuam, inclusive sua reputação, propriedade intelectual e informações confidenciais, estratégicas ou sensíveis.

CAPÍTULO VII

Dos Usos de Sistemas Eletrônicos

Art. 11. Os recursos de comunicação e tecnologia de informação disponíveis no Conselho e na Justiça Federal de primeiro e segundo graus devem ser utilizados com a estrita observância dos normativos internos vigentes, notadamente no que tange à utilização e à proteção das senhas de acesso.

Parágrafo único. É vedada, ainda, a utilização de sistemas e ferramentas de comunicação para a prática de atos ilegais ou impróprios, para a obtenção de vantagem pessoal, para acesso ou divulgação de conteúdo ofensivo ou imoral, para intervenção em sistemas de terceiros e para participação em discussões virtuais acerca de assuntos não relacionados aos interesses do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundos graus.

CAPÍTULO VIII

Da Comunicação

Art. 12. A comunicação entre os destinatários do Código ou entre esses e os órgãos governamentais, os clientes, os fornecedores e a sociedade deve ser indiscutivelmente clara, simples, objetiva e acessível a todos os legitimamente interessados.

CAPÍTULO IX

Da Publicidade de Atos e Disponibilidade de Informações

Art. 13. É obrigatório aos servidores e gestores do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus garantir a publicidade de seus atos e a disponibilidade de informações corretas e atualizadas que permitam o conhecimento dos aspectos relevantes da atividade sob sua responsabilidade, bem como assegurar que a divulgação das informações aconteça no menor prazo e pelos meios mais rápidos.

CAPÍTULO X

Das Informações à Imprensa

Art. 14. Os contatos com os órgãos de imprensa serão promovidos, exclusivamente, por porta-vozes autorizados pelo Conselho, tribunais regionais federais e seções judiciárias, conforme o caso.

CAPÍTULO XI

Dos Contratos, Convênios ou Acordos de Cooperação

Art. 15. Os contratos, convênios ou acordos de cooperação nos quais o Conselho, os tribunais regionais federais e as seções judiciárias sejam partes devem ser escritos de forma clara, com informações precisas, sem haver a possibilidade de interpretações ambíguas por qualquer das partes interessadas.

CAPÍTULO XII

Das Falhas Administrativas

Art. 16. Servidores ou gestores do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus que cometerem eventuais erros deverão receber orientação construtiva, contudo, se cometerem falhas resultantes de desídia, má-fé, negligência ou desinteresse que exponham o Conselho, os tribunais regionais federais e as seções judiciárias a riscos legais ou de imagem, serão tratados com rigorosa correção.

CAPÍTULO XIII

Da Responsabilidade Socioambiental

Art. 17. O Conselho e a Justiça Federal de primeiro e segundo graus exigirão de seus servidores, no exercício de seus misteres, responsabilidade social e ambiental; no primeiro caso, privilegiando a adoção de práticas que favoreçam a inclusão social e, no segundo, de práticas que combatam o desperdício de recursos naturais e evitem danos ao meio ambiente.

CAPÍTULO XIV

Do Comitê Gestor do Código de Conduta

Art. 18. Fica instituído o comitê gestor do Código de Conduta, ao qual compete, entre outras atribuições, zelar pelo seu cumprimento.

Art. 19. Cada tribunal terá um comitê gestor formado por servidores nomeados pelo seu presidente; outro tanto no Conselho da Justiça Federal.

Art. 20. As atribuições do comitê gestor do Código de Conduta serão formalizadas por ato do presidente do Conselho da Justiça Federal.

Art. 21. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro ARI PARGENDLER

Publicada no Diário Oficial da União

De 18/04/2011 Seção 1 Pág. 133

RESOLUÇÃO 308, DE 13 DE OUTUBRO DE 2014 (DO-U 13-10-2014)

Dispõe sobre a alteração da Resolução nº 147, de 15 de abril de 2011, que instituiu o Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus

O PRESIDENTE DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, usando de suas atribuições legais e tendo em vista o decidido no Processo nº CF-PPN-2012/00033, julgado na sessão realizada em 29 de setembro de 2014, resolve:

Art. 1º - Alterar o art. 2º da Resolução nº 147, de 15 de abril de 2011, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º O Código de Conduta aplica-se a todos os servidores e gestores do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus."

Art. 2º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação

Mín. FRANCISCO FALCÃO



Documento assinado eletronicamente por **Amazon informatica LTDA registrado(a) civilmente como MARCOS BATISTA SILVA, Diretor Técnico**, em 11/01/2022, às 19:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALCIDES SALDANHA LIMA, DIRETOR DO FORO**, em 12/01/2022, às 12:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA EMÍLIA CARVALHO VENTURA BARROS, ASSISTENTE TÉCNICO III**, em 12/01/2022, às 12:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALMERINDA GONDIM DE SOUZA MARTINS, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA**, em 12/01/2022, às 14:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2522244** e o código CRC **B7ACE202**.

SEÇÃO JUDICIÁRIA EM RORAIMA
DIRETORIA DO FORO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

EXTRATO DE CONTRATO

ESPÉCIE: Contrato n. 01/2022, celebrado entre a União, por ato da Justiça Federal de Roraima e a empresa BRILHO LIMPEZA INDUSTRIAL E SERVIÇOS LTDA, CNPJ: 00.649.158/0001-97. Objeto: Prestação de serviços de apoio administrativo nas dependências da Justiça Federal de Roraima. Valor Total Anual: R\$ 492.107,28 (quatrocentos e noventa e dois mil cento e sete reais e vinte e oito centavos). Vigência: 10/01/2022 a 9/01/2023. Processo: 1463-91.2021.4.01.8013. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93, Lei n. 10.520/02, Lei Complementar n. 123/06, Decreto n. 3.555/00, Decreto n. 10.024/2019, Decreto n. 8.538/15. Data da Assinatura: 7/01/2022. Assinam: Pela Seção Judiciária, o Juiz Federal Diretor do Foro, Felipe Bouzada Flores Viana e pela Contratada, Milena Campos da Silva - Representante Legal.

2ª REGIÃO

SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO

AVISO DE PENALIDADE

Justiça Federal de Primeiro Grau do Rio de Janeiro decidiu aplicar a penalidade de multa compensatória de 5% à empresa META PROJETOS E CONSTRUÇÕES LTDA (CNPJ: 31.785.716/0001-75), sobre o valor correspondente à obrigação adimplida tardiamente, qual seja, sobre o valor de R\$ 5.174,40 (fl. 669), em face do atraso de 30 (trinta) dias na entrega relativa aos itens 1, 2 e 3 da TABELA IMR do Termo de Referência que integra o Termo de Contrato nº 24/2021 e o Edital do Pregão Eletrônico nº 42/2021 consoante consignado na CARTA DE INTIMAÇÃO nº JFRJ-CAT-2021/00217 (fl.673), em conformidade com o Item 13 do Termo de Referência que integra o Edital do Pregão Eletrônico nº 42/2021 e item 2.5, alínea "b" da Portaria nº JFRJ-PGD-2020/00039 da Direção do Foro da Seção Judiciária do Rio de Janeiro, c/c art. 87, II, da Lei nº 8.666/93. A penalidade é resultado da apuração de irregularidades ocorridas no Pregão Eletrônico nº 42/2021, mediante processo administrativo nº JFRJ-EOF-2021/00198.

LUÍS FERNANDO BEZERRA DE MENEZES
Coordenador de Compras

DIRETORIA DO FORO
SECRETARIA-GERAL

SUBSECRETARIA DE MATERIAL E PATRIMONIO

EXTRATO DE CONTRATO

Espécie: Contrato nº 01/2022, firmado em 10/01/2022 com a TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A; Objeto: fornecimento de cartões magnéticos para abastecimento de veículos oficiais; Amparo: Lei 8.666/93, 10.520/02 e 12.846/13; Decretos 3.555/00 e 12.0.024/19; Processo: JFRJ-EOF-2021/645; Valor: R\$ 211.982,12; Signatários: Dr. Firly Nascimento Filho - Diretor do Foro, pela Contratante - e os Srs. Luciano Rodrigo Weiland e Douglas Almeida Pina, pela Contratada.

EXTRATOS DE REGISTROS DE PREÇOS

PROCESSO nº JFRJ-EOF-2021/00236. Pregão nº 052/2021. Objeto: Fornecimento de vestimenta para os agentes de polícia judicial, conforme www.jfrj.jus.br/transparencia/licitacoes-e-contas-publicas/atas-de-registro-de-precos. Empresas: GHC UNIFORMES PROFISSIONAIS LTDA, CNPJ nº 10.242.466/0001-57; VALDOMIRO PEIXOTO DE OLIVEIRA, CNPJ nº 26.747.679/0001-70; ESCUDO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CALÇADOS E E.P.I. LTDA, CNPJ nº 05.640.659/0001-26; CARLA PATRICIA ALVES BRANDÃO 01852356707, CNPJ nº 24.552.725/0001-50; ÁGUIA REALIZAÇÕES EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO E ELETRÔNICOS LTDA, CNPJ nº 11.060.708/0001-54; PONIX DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS LTDA, CNPJ nº 32.282.397/0001-48; J.R. MEIAS LTDA, CNPJ nº 06.988.429/0001-15; SHANON MODA EIRELI - EPP, CNPJ nº 00.400.119/0001-51 e PREMIERSEG INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA - EPP, CNPJ nº 13.241.077/0001-03. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e suas alterações, Lei nº 10.520/2002, LC nº 123/2006, Lei 12.846/2013 e Decretos nº 5.450/05, 7.892/13 e suas alterações. Prazo de Vigência: 18/11/2021 a 17/11/2022. Valor Total: R\$ 322.220,70. Signatários: Dr. Osair Victor de Oliveira Junior, Juiz Federal Diretor do Foro, pela Justiça Federal de 1º Grau no Rio de Janeiro e a Sra. Camilla Rodrigues Imbelloni, Srs. Valdomiro Peixoto de Oliveira, Carlos Luiz da Silva, Sra. Carla Patricia Alves Brandão, Srs. Pablo Roberto Mendes de Sousa, Carlos Alberto Saraiva Caro, Wellerson Paro Pereira Tavares, Vanderlino Queiroz Santos e Vitor Sbeghen Filizzola, pelas empresas, respectivamente.

5ª REGIÃO

SEÇÃO JUDICIÁRIA DE ALAGOAS

EXTRATO DE CONTRATO

PA Nº 0002008-67.2021.4.05.7200. CONTRATO Nº 01/2022-JF/AL. CONTRATADA: PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA, CNPJ: 05.340.639/0001-30. OBJETO: gerenciamento de combustíveis por meio eletrônico para a Justiça Federal de Alagoas. VALOR TOTAL ESTIMADO: R\$ 253.488,73 (duzentos e cinquenta e três mil, quatrocentos e oitenta e oito reais e setenta e três centavos). EMPENHO Nº 2022NE00004; PTRES: 168312, ED: 339039, emitido em 06/01/2022. ASSINATURA DO CONTRATO: 11/01/2021. VIGÊNCIA: 12 meses (de 13/01/2022 a 13/01/2023). SIGNATÁRIOS: André Luís Maia Tobias Granja - Juiz Federal Diretor do Foro, pela Contratante; Flávia Thais Gomes Moreira, pela Contratada.

SEÇÃO JUDICIÁRIA DO CEARÁ
DIRETORIA DO FORO

EXTRATO DE CONTRATO

Espécie: Contrato nº 01/2022; Processo: 1772-79.2021.4.05.7600; Contratante: Justiça Federal no Ceará; Contratada: Amazon Informática Ltda; Objeto: prestação dos serviços especializados em tecnologia da informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI; Vigência: 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura, o início da execução dos serviços se dará 30 dias após a vigência contratual; Data Ass.: 12/01/2022; Fundamentação Legal: Pregão Eletrônico nº 30/2021 e Lei nº 8.666/93; Valor mensal estimado do contrato: R\$ 203.075,00; Programa de Trabalho: 02.061.0033.4257.0001 Elemento de Despesa: 3390.40; Signatários: Pela Contratante, Dr. Alcides Saldanha Lima, Juiz Federal Diretor do Foro, e pela Contratada, Sr. Marcos Batista Silva, Representante legal.

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1/2022

A Justiça Federal no Ceará torna pública a abertura da licitação abaixo: OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos profissionais, no ramo de engenharia e/ou arquitetura, com a finalidade de elaborar projetos básicos e executivos para a JFCE.

DATA DE ABERTURA: 26/01/2022 às 10:00 horas (horário de Brasília). LOCAL DE ABERTURA DO PREGÃO: www.comprasgovernamentais.gov.br. Endereço eletrônico: pregoeiro@jfce.jus.br. O edital estará disponível na internet, nos endereços www.jfce.jus.br/transparenciapublica/licitacoes e www.comprasgovernamentais.gov.br. Informações pelo telefone: (85) 3521-2625.

Fortaleza, 12 de janeiro de 2022.
FÁBIO CORREIA FORTE
Pregoeiro

SEÇÃO JUDICIÁRIA NO RIO GRANDE DO NORTE
DIRETORIA DO FORO

EXTRATO DE REGISTRO DE PREÇOS

A Justiça Federal de Primeiro Grau no RN, com base no Decreto 7.892/2013, torna público o Registro de Preços nº 01/2022-JFRN, cujo objeto é a futura contratação de AGENCIAMENTO DE VIAGENS E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, correspondente ao Pregão Eletrônico nº 01/2022-JFRN, assinado em 12/01/2022, com vigência até 13/01/2023, PA nº SEI 0002619-29.2021.4.05.7100. Partes signatárias: Justiça Federal de Primeiro Grau no RN, CNPJ nº 05.441.836/0001-45 e a empresa DISTAK AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, CNPJ nº 35.636.034/0001-51, Grupo 01, item 01, R\$ 0, item 02, R\$ 1.181,21.

Entidades de Fiscalização
do Exercício das Profissões Liberais

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 05/2021 - Processo SEI nº 9079611000037.000013/2020-12 - Pregão Eletrônico 14/2020. Contratante: Conselho Federal de Contabilidade; Contratada: RDJ ASSESSORIA E GESTÃO EMPRESARIAL EIRELI. Objeto: prestação de serviços de limpeza e conservação predial, recepção, atendimento telefônico e garçom. Vigência: 12/02/2022 a 12/02/2023. Valor anual: R\$ 766.639,92 (setecentos e sessenta e seis mil e seiscentos e trinta e nove reais e noventa e dois centavos). Contratante: Contador Carlos Rubens de Oliveira - Vice-presidente Administrativo; Contratada: Reinoldo de Mello - Representante Legal.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM

AVISO DE ADIAMENTO
PREGÃO Nº 1/2022

Comunicamos o adiamento da licitação supracitada, publicada no D.O.U de 03/01/2022, .Entrega das Propostas: a partir de 03/01/2022, às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 17/01/2022, às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de comunicação de dados para conexão da rede do Cofen à Internet, compreendendo serviços de instalação, configuração e ativação dos circuitos, serviço de suporte técnico e gerenciamento dos circuitos, fornecimento de roteador em comodato e serviços de proteção contra ataques distribuídos de negação de serviços (DDoS), subdividido em 2 (dois) lotes, conforme condições e especificações Termo de Referência.

ROGERIO WOLNEY LEITE
Pregoeiro

(SIDEAC - 12/01/2022) 389320-00001-2022NE000174

CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

1º Termo Aditivo ao Contrato CFO nº 001/2021 que tem por objeto a Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema informatizado modularizado para processamento de folha de pagamento, incluindo a retenção de impostos, emissão de guias de encargos e contribuições, além de todos os serviços necessários à plena execução dos processos inerentes à folha de pagamento, contemplando os serviços de instalação, migração de dados do sistema atual para o novo sistema, parametrização, adequação, implantação e treinamento. Proc. CFO 35.004/2020 e Processo de Contrato nº 0084/2021 (proc. eletrônico). Partes: CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA - CFO e SCIRE TECNOLOGIA EIRELI - CNPJ (MF) nº: 39.853.792/0001-82. Objeto do Termo Aditivo: Renovação por mais 12 (doze) meses a contar de 11/02/2022. Fundamento Legal: artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, bem como nas Cláusulas Sexta e Décima Segunda do instrumento contratual. Data de assinatura: 12/01/2022. Valor Total do Termo Aditivo: R\$ 53.600,00 (cinquenta e três mil e seiscentos reais). Dotação Orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.04.004.013-Despesas com Software.

EXTRATO DE RESCISÃO

Termo de Rescisão Unilateral do Contrato CFO Nº 006/2020. Proc. CFO Nº 36.419/2019. Contratante: CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA - CFO. Contratado: CENTRO OESTE - COMÉRCIO E SERVIÇOS TERCEIRIZADOS EIRELI - CNPJ: 12.983.661/0001-63. Objeto: Rescisão Unilateral do Contrato CFO Nº 006/2020 a partir 14 de janeiro de 2022. Fundamento Legal: Artigos 77, 78, incisos I e V e 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993. Data de assinatura: 12 de janeiro de 2022.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA

EXTRATO DE CONTRATO

Processo nº 576600013.000008/2021-31
Concorrência Pública nº 01/2021
Contratante: Conselho Federal de Psicologia
Contratado: ICOMUNICAÇÃO INTEGRADA EIRELI.
Objeto: Contratação de serviços de publicidade, por intermédio de agência de propaganda, compreendendo o conjunto de atividades realizadas integralmente que tenham por objetivo o estudo, o planejamento, a conceitualização, a concepção, a criação, a execução interna, a intermediação e a supervisão da execução externa e a distribuição de ações publicitárias da CONTRATANTE junto a públicos de interesse.
Valor: R\$ 1.700.000,00.
Vigência: 12 meses
Data de Assinatura: 12/01/2021.

