



JUSTIÇA FEDERAL

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL NO CEARÁ
SEÇÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE
PREGÃO ELETRÔNICO

Nº 13/2016

(Registro de preços de Central de Serviços de TI)

AVISO

Recomendamos aos licitantes a leitura atenta às condições/exigências expressas neste edital e seus anexos, notadamente quanto ao credenciamento, objetivando uma perfeita participação no certame.

DÚVIDAS? (85) 3521-2715
pregoeiro@jfce.jus.br

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 13/2016

A UNIÃO, através JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO CEARÁ e por intermédio do Pregoeiro designado pela Portaria nº. 670 de 27 de Junho de 2016, do **Dr. BRUNO LEONARDO CÂMARA CARRÁ, Juiz Federal Diretor do Foro**, torna público que fará realizar licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, tipo **menor preço**, pelo Sistema de Registro de Preços, com adjudicação global, por meio da *internet*, por meio do sistema Comprasnet, disponível no site www.comprasgovernamentais.gov.br, para a contratação de central de serviços de T.I.. A presente licitação será regida pela Lei 10.520/02, Lei Complementar n.º 123/2006, Decretos n.ºs. 7.983/13 e 5.450/05 e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/93, bem como pelas condições estabelecidas neste instrumento. Todas as referências de tempo no edital, aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília-DF e, dessa forma serão registrados no sistema eletrônico, tendo em vista o que consta no P.A. 0933/2016. Os documentos, quando solicitados, devem ser enviados para a sede da Justiça Federal no Ceará, situada na Praça General Murilo Borges, 01, Edifício Raul Barbosa – Seção de Licitações e Contratos no 8º andar, Centro – Fortaleza/CE, CEP 60.035-210.

O código UASG da Justiça Federal no Ceará é **90006**.

O certame será realizado no **dia 20/09/2016, às 14h**.

São partes integrantes deste edital:

ANEXO I – Termo de Referência e seus anexos;

ANEXO II – Modelo de declaração - art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal;

ANEXO III – Declaração de inexistência de fato impeditivo da habilitação;

ANEXO IV – Minuta da Ata de Registro de Preços; e

ANEXO V – Minuta de Contrato.

1.0 - DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. O objeto deste certame é o registro de preços para a contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação (TI), englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), para a operacionalização de Central de Serviços de TI para atender a Justiça Federal no Ceará, em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência e de seus anexos.

2.0 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste pregão as empresas previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

2.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

2.1.2. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à JFCE responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2. Estão impedidos de participar direta ou indiretamente deste certame:

2.2.1. as empresas:

- a) reunidas em consórcio;
- b) estrangeiras que não funcionem no país;
- c) que se encontrem sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução ou liquidação;
- d) que tenham sido declaradas impedidas ou inidôneas de licitar e contratar com a União, Estados,

Distrito Federal e Municípios;

- e) suspensas de contratar com a Justiça Federal de Primeiro Grau no Ceará;
- f) cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste pregão;

2.2.2. pessoas físicas; e

2.2.3. 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).

2.2.4. conforme decisão do Conselho Nacional de Justiça na Consulta 0001199-62.2015.2.00.0000:

a) É vedada a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, de todos os respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidores investidos em cargo de direção e de assessoramento, a teor do art. 2º, inciso V, da Resolução CNJ n. 7;

b) É vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação (pregão eletrônico, tomada de preço, concorrência pública etc.), de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação;

c) A vedação descrita no item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização;

d) É permitida a contratação, por meio de regular procedimento licitatório em que se permita a livre concorrência (a exemplo do pregão, tomada de preços e concorrência pública), de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, de magistrados de primeiro e de segundo graus atuantes exclusivamente na jurisdição, assim como de servidores que, embora ocupantes de cargos em comissão e funções de confiança (a exemplo dos servidores da área judiciária, como escrivães, diretores de secretaria, assistentes/assessores de magistrados), não atuem na linha hierárquica que vai do órgão licitante ao dirigente máximo da entidade, por não vislumbrar, via de regra, risco potencial de contaminação do processo licitatório;

e) Nada obsta que o tribunal vede a contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo, a exemplo dos atuantes exclusivamente na

área judiciária, sempre que identificar, no caso concreto, risco potencial de contaminação do processo licitatório.

2.3. A licitante deverá apresentar endereço para correspondência eletrônica, através do qual serão feitas preferencialmente as comunicações oficiais, tendo a empresa o dever de mantê-lo atualizado e verificá-lo periodicamente.

2.3.1. O envio de correspondência eletrônica terá validade para efeitos de contagem de prazos para todos os fins deste edital, bem como da ata de registro de preços e do contrato, conforme o caso.

3.0 - DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

3.1. Os licitantes deverão encaminhar proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horários limites estabelecidos, consignando, no local indicado, o preço total do(s) item(ns) ofertado(s) nele(s) incluindo todos os impostos, taxas, fretes e demais encargos necessários à execução do objeto desta licitação.

3.1.1. É **VEDADO** ao licitante, quando da inclusão de sua proposta no sistema, inserir qualquer elemento que possa **IDENTIFICÁ-LO**, o descumprimento desta exigência acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da proposta.

3.1.2. A proposta deve atender às especificações constantes do Termo de Referência.

3.1.2.1. Após finalizada a fase de lances, o licitante deverá encaminhar a planilha de formação de preços, podendo utilizar o modelo anexo do edital ou seu próprio modelo.

3.1.3. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados de sua abertura;

3.1.3.1. Em caso de propostas omissas quanto aos prazos serão considerados os previstos neste instrumento.

3.2. Até a abertura da sessão deste Pregão os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

3.3. A fase de recebimento das propostas será encerrada automaticamente, na data e horário previstos para a abertura das mesmas.

3.4. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

3.4.1. A identificação deve ser **exclusivamente** do serviço ofertado, podendo ser feita diretamente na descrição no sistema **ou** através de anexo (informações adicionais), vedada em todo caso a identificação da empresa.

4.0 – DO CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS E DA PROPOSTA

4.1. Nos termos do art. 40, X, da lei nº 8.666/93, o critério de aceitabilidade dos preços é unitário. Os preços unitários e o global somente serão aceitos quando não superiores aos estimado no preço de referência, o que será aferido após finalizada a fase de lances ou negociação;

4.2. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas antes da fase de lances, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital, em especial as que contenham erro manifesto por terem sido formuladas em licitação ou em item diverso.

4.3. Não serão aceitos preços que ofereçam vantagens baseadas nas ofertas dos demais concorrentes, os excessivos ou os inexeqüíveis;

4.3.1. O ônus da prova da exeqüibilidade do preço incumbe ao autor da proposta, no prazo de 05 (cinco) dias contados da intimação.

4.4. Após a fase de lances o pregoeiro analisará a proposta da vencedora, desclassificando aquelas que não atenderem ao estabelecido neste edital e, em especial, aos critérios de aceitabilidade aqui dispostos.

4.5. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.0 – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

5.1. Na data e horário previstos no preâmbulo deste edital, a sessão pública na *Internet* será aberta por comando do Pregoeiro designado com a utilização de sua chave de acesso e senha e será conduzida de acordo com as disposições do Decreto 5.450/2005.

5.2. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preço, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horários limites estabelecidos.

5.3. O sistema de licitações poderá ser acessado diretamente no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br.

5.4. Para participar deste pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno cumprimento dos requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste edital.

5.4.1. A declaração falsa sujeitará o licitante às sanções previstas neste instrumento convocatório.

6.0 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. O critério de julgamento das propostas será o de menor preço por grupo na forma cadastrada no sistema.

6.1.1. Antes da fase de lances, serão desclassificadas as propostas que não atendam ao disposto nos critérios de aceitabilidade dos preços e da proposta deste edital, conforme o art. 22, §2º do Decreto n.º 5.450/2005.

6.1.2. Também resultará na desclassificação da proposta, após a fase de lances e/ou negociação, a permanência do valor total do produto para este certame acima do valor de referência previsto para o respectivo item, conforme especificado no Preço de Referência.

6.2. As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na *internet*.

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

6.4. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.4.1. Em caso de propostas omissas quanto aos prazos, serão considerados para efeito de julgamento os prazos previstos no edital.

7.0 – DA ETAPA DE LANCES

7.1. Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à etapa competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.2. Os licitantes serão imediatamente informados do recebimento e valor consignado do lance no respectivo registro.

7.3. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para a abertura da sessão e as regras estabelecidas neste instrumento.

7.4. Os licitantes somente poderão oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

7.4.1. Na fase competitiva do pregão o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.

7.4.2. Os lances enviados em desacordo com o item **7.4.1** serão descartados automaticamente pelo sistema.

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

7.6. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do lance registrado, **VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE.**

7.7. O tempo normal de disputa será encerrado pelo Pregoeiro.

7.8. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo **de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.9. Para os efeitos do art. 44 da lei complementar 123/2006, o procedimento de **empate** será detectado automaticamente na sala de disputa. Encerrada a disputa, o sistema permitirá que as microempresas e empresas de pequeno porte que se encontram em situação de empate ofertem novo lance, em 5 minutos, inferior ao menor lance registrado para o lote. Durante o período, apenas a empresa convocada poderá registrar o novo lance. O prazo é decadencial e, não havendo manifestação da empresa, o sistema verifica se há outra em situação de empate, realizando o chamado de forma automática. Não havendo mais nenhuma empresa em situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao pregoeiro dar encerramento à disputa do lote. Todos esses procedimentos acontecerão na sala de disputa, estando essas informações disponíveis para os demais participantes do pregão e também para toda a sociedade.

7.10. Para declarar uma **ME** ou **EPP** vencedora da disputa, o Pregoeiro verificará a regularidade fiscal da **ME** ou **EPP** e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado a **ME** ou **EPP** prazo de **05 (cinco) dias úteis** para a devida regularização prorrogáveis por igual período. Assim, a

declaração do vencedor no Sistema deve ser efetivada somente após essa verificação visto que, **declarado o vencedor**, o Sistema abre a opção para **recurso**.

7.11. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no § 1º do art. 43, da Lei Complementar n.º 123 de 2006, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no [art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura da ARP, ou revogar a licitação.

7.12. Na hipótese da não classificação de **ME** ou **EPP**, voltará à condição de primeira classificada a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada na sala de disputa.

7.13. Após o encerramento da etapa de lances o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital.

7.14. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.15. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retomando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.16. Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação aos participantes no endereço eletrônico utilizado para divulgação do certame.

7.17. O sistema disponibilizará relatórios e ata circunstanciada, que poderão ser impressos pelos participantes.

7.18. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado (art. 10º, Decreto nº 7.892/2013).

7.18.1. A apresentação de novas propostas na forma do **item 7.18** não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

7.18.2. O licitante que desejar reduzir o seu preço, deverá se manifestar no prazo de dez minutos após o término da disputa. E enviar os documentos de habilitação na forma da cláusula oitava.

7.19. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível, quando formulado por erro de digitação.

7.20. O pregoeiro poderá utilizar os recursos de **disputa simultânea** para dar maior celeridade ao certame.

7.21. Da sessão lavrar-se-á ata circunstanciada que será divulgada no sistema eletrônico.

8.0 – DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO E DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO POR EMAIL:

8.1.1. Encerrada a **FASE DE LANCES**, a empresa classificada em primeiro lugar de cada item ou grupo **enviará** os documentos de habilitação e a proposta por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema Comprasnet no prazo de **2h (duas horas)**, após finalizada a disputa, prorrogável a critério do Pregoeiro.

8.1.2. A prorrogação de que trata o item **8.1.1** será concedida sempre que não houver urgência na contratação e o aumento do prazo não cause prejuízo à Administração.

8.1.3. A prorrogação do prazo do item **8.1.1** não ultrapassará o **limite de 1 dia útil**, salvo no caso de serviços de maior complexidade, especialmente os que envolvam planilhas de categorias profissionais ou obras e serviços de engenharia, quando o pregoeiro fixará prazo razoável.

8.1.4. Apenas para efeitos do item **8.1.1** o prazo se **suspenderá no final do expediente** às 17h e será retomado a partir das 9h do dia útil seguinte.

8.2. Os documentos remetidos por meio eletrônico poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

8.2.1. **Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao PREGOEIRO da JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO CEARÁ, Ed. Raul Barbosa, 8º andar, Seção de Licitações e Contratos, situada a Praça General Murilo Borges, 01 – Centro, CEP: 60.035-210, Fortaleza/CE.**

8.3. Havendo desclassificação da primeira colocada, as empresas remanescentes serão convocadas na ordem de classificação para o envio da documentação, devendo ser respeitadas as mesmas condições dos itens anteriores.

8.4. A NÃO ENTREGA da documentação de habilitação, proposta ou amostra, quando solicitada, sujeitará a empresa às **PENALIDADES** previstas para **DESISTÊNCIA DE PROPOSTA**, conforme a Lei n.º 10.520/2002.

8.5. É obrigação da empresa acompanhar no sistema o andamento dos prazos e a respectiva convocação para enviar os documentos, bem como solicitar prorrogação de prazo de maneira justificada.

9.0 – DA ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO.

9.1. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, verificando, em seguida, a habilitação da licitante conforme disposições deste instrumento.

9.2. O Pregoeiro não aceitará proposta com preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, assim considerados aquele que não venha a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação comprobatória de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

9.3. Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências do ato convocatório, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

9.4. Constatado o pleno atendimento das condições editalícias, a proponente será declarada vencedora do certame.

9.5. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.6. O Pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, poderá promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

10.0 - DA HABILITAÇÃO DOS LICITANTES

10.1. Para fins de **HABILITAÇÃO** os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação:

a) **DECLARAÇÃO** de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, em cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, mediante (conforme modelo anexo II deste edital).

b) **DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO** (anexo III);

c) Documentos de **habilitação jurídica**;

d) Documentos de **regularidade fiscal**;

e) Documento de **regularidade trabalhista**;

f) Documentos de **qualificação técnica**; e

g) Documentos de **qualificação econômico-financeira**.

10.2. Os documentos relativos à **Habilitação jurídica** são:

10.2.1. Registro Comercial, no caso de empresa individual ou EIRELI;

10.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, com todas as suas alterações, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

10.2.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova de diretoria em exercício;

10.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

10.3. Os documentos relativos à **Regularidade Fiscal** são:

a. Comprovante de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas**;

b. Prova de regularidade com a **Fazenda Nacional** através de certidão emitida pela Receita Federal do Brasil ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (**Tributos Federais, Dívida Ativa e Contribuições Previdenciárias**);

c. Prova de regularidade junto ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviços**, através da apresentação do certificado emitido pela Caixa Econômica Federal;

d. Prova de regularidade com a **Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede da empresa licitante correspondente.

10.3.1. As **microempresas e empresas de pequeno** porte deverão apresentar **toda a documentação** exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que esta apresente alguma restrição**.

10.3.2. No caso da licitante ser uma microempresa ou uma empresa de pequeno porte, se esta apresentar restrições na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o **prazo de 05 (cinco) dias úteis**,

prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para regularização da documentação, nos termos do § 1º do art. 43 da LC n.º 123, de 2006, com vista à contratação, de acordo com o disposto neste Edital.

10.3.3. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no § 1º do art. 43 da LC n.º 123/2006, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no [art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura da ARP ou contrato, conforme o caso, ou revogar a licitação.

10.3.4. Os documentos previstos no **item 10.3.** poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por **Declaração do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF)**, conforme Instrução Normativa n.º 1, de 23 de abril de 2014 do Diretor-geral da Secretaria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região.

10.4. O documento relativo à **Regularidade Trabalhista** é:

10.4.1. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão (www.tst.jus.br/certidao).

10.5. Os documentos relativos à **Qualificação Técnica** são:

10.5.1. A comprovação das qualificações da licitante deverá ser efetuada, através da apresentação de:

10.5.1.1. Declaração da licitante de que, em visita ao Núcleo de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, tomou conhecimento de todas as informações necessárias para sua participação no certame e desenvolvimento da sua proposta de preços;

a. A vistoria será feita com o acompanhamento de representante, pela CONTRATANTE, que emitirá o Atestado de Vistoria (ANEXO III). A data para vistoria deverá ser agendada, com a devida antecedência, no fone: (85) 3521-2598. Não será emitido Atestado de Vistoria, nos 03 (três) dias úteis, antecedentes à data de abertura da licitação, sendo possível sua substituição por declaração do responsável técnico de que possui pleno conhecimento do objeto, nos termos do Acórdão 234/2015-Plenário-TCU.

10.5.1.2. Documento comprovando que a licitante dispõe de Central de Serviços, com capacidade mínima de atendimento para 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos;

10.5.1.3. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de assistência técnica a hardware (manutenção de equipamentos), contemplando, pelo menos, 10 (dez) Servidores e 200 (duzentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), em um único contrato;

10.5.1.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de serviço de monitoramento de segurança, contemplando, pelo menos, 500 (quinhentos) ativos de rede, em um único contrato;

10.5.1.5. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de TIC, a instituições com pelo menos 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:

- a. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em sistema operacional;
- b. Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede (local e wireless);
- c. Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;

- d. Experiência na implementação/gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:
- I. Função Service Desk (Central de Serviços);
 - II. Processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - III. Processo Gerenciamento de Problemas;
 - IV. Processo Gerenciamento de Mudanças;
 - V. Processo Gerenciamento de Liberações;
 - VI. Processo Gerenciamento de Configuração;
 - VII. Processo Gerenciamento de Infraestrutura;
 - VIII. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos;
 - IX. Experiência em gestão de projetos, em conformidade com as práticas do PMI.

10.5.2. DEMAIS QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LICITANTE

10.5.2.1. A proponente licitante deverá declarar que apresentará, por ocasião da assinatura do contrato, comprovação de que atua na área de Informática, através de documentação listando a existência de profissionais pertencentes ao quadro permanente da empresa e apresentar no ato da contratação, cópia autenticada dos certificados abaixo, acompanhadas de declaração que disporá desses profissionais em seu quadro de funcionários durante a vigência do contrato:

- 10.5.2.1.1.** ITIL Manager V2 ou superior;
- 10.5.2.1.2.** ITIL Foundations V2 ou superior;
- 10.5.2.1.3.** Cobit Foundation 5 ou superior;
- 10.5.2.1.4.** PMP ([Project Management Professional](#));
- 10.5.2.1.5.** MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer) atualizada até o Windows Server 2003 ou superior;
- 10.5.2.1.6.** LPIC-3 (Linux Professional Institute Certified);
- 10.5.2.1.7.** MCITP (Microsoft Certified IT Professional);
- 10.5.2.1.8.** CCNP (Cisco Certified Network Professional);
- 10.5.2.1.9.** OCP (Oracle Certified Professional);
- 10.5.2.1.10.** CISSP (Certified Information Systems Security Professional);
- 10.5.2.1.11.** VCP (VMware Certified Professional);
- 10.5.2.1.12.** GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional).

10.5.2.2. Deverá ser apresentado o certificado comprobatório emitido pelo fabricante ou entidade independente, sendo aceito transcript, desde que seja possível verificar que a certificação continua válida;

10.5.2.3. A proponente licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, para atendimento dos seguintes subitens, com o objetivo de comprovar a capacidade de execução do objeto, em um único ou vários atestados:

10.5.2.3.1. Prestação de serviços como Central de Serviços de Suporte com pelo menos 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, e que, dentre os serviços de suporte prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:

- a. Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk utilizando o modelo ITIL;
- b. Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto.
- c. Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial.

10.5.2.3.2. Prestação de serviços de suporte operacional em hardware, software e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de Informática, durante um período mínimo contínuo de 12 (doze) meses, já transcorrido até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, com no mínimo

800 (oitocentos) usuários e uma média mensal de 2000 (dois mil) chamados, não admitindo o somatório de atestados;

10.5.2.3.3. Prestação de serviços de telessuporte remoto e presencial utilizando Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk, durante um período mínimo contínuo de 12 (doze) meses, já transcorrido até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, com no mínimo 800 (oitocentos) usuários e uma média mensal de 2000 (dois mil) chamados, não admitindo o somatório de atestados;

10.5.2.3.4. Prestação de serviços de atendimento a usuário, utilizando software de acesso remoto ao computador do usuário;

10.5.2.3.5. Prestação de serviços de suporte a rede de comunicação de dados (local e wireless 802.11 g), com no mínimo 800 (oitocentos) pontos de rede;

10.5.2.3.6. Prestação de serviços de suporte a redes locais baseadas nos sistemas operacionais Windows e Linux;

10.5.2.3.7. Prestação de serviços de atendimento de Segundo Nível em ambientes com pelo menos 800 (oitocentas) estações de trabalho em rede;

10.5.2.3.8. Prestação de serviços de suporte e configuração de, no mínimo, 30 (trinta) equipamentos servidores, com descrição resumida das atividades realizadas, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server, Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados;

10.5.2.3.9. Prestação de serviços de suporte a infraestrutura de serviços WEB;

10.5.2.3.10. Prestação de serviços de suporte e configuração de, no mínimo, uma unidade de armazenamento do tipo “Storage”;

10.5.2.3.11. Prestação de serviços de suporte e configuração de aplicativos de backup, com capacidade bruta de, no mínimo, 2 TB (dois terabytes);

10.5.2.3.12. Prestação de serviços de suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com no mínimo 32 (trinta e dois) pontos ativos e dois switches Fibre Channel de 16 (dezesesseis) ou mais portas cada;

10.5.2.3.13. Prestação de serviços de suporte a administração e configuração de bancos de dados corporativos comerciais MS-SQL Server e Oracle e de banco de software livre PostGres;

10.5.2.3.14. Prestação de serviços de suporte e configuração de rede com no mínimo 800 (oitocentos) pontos de rede ativo e 30 (trinta) switches gerenciáveis;

10.5.2.3.15. Prestação de serviços de operação e monitoramento de ambiente de TI em regime de 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias na semana;

10.5.2.3.16. Prestação de serviços de atendimento a chamado de 3º nível, para resolução de problemas em ambientes configurados com sistema operacional Microsoft Windows e Linux, problemas através de atendimento a chamados, atendendo níveis de serviços acordados;

10.5.2.3.17. Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados com, no mínimo, dois sistemas operacionais Microsoft Windows Server, tendo no ambiente no mínimo um Cluster Microsoft, com dois ou mais nós em cada cluster e sistemas operacionais Linux Red Hat, com no mínimo um Cluster Red Hat, com dois ou mais nós no cluster;

10.5.2.3.18. Prestação de serviços de suporte a ambientes com no mínimo três computadores servidores configurados com sistema operacional VMWARE ESX Server, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades do Vmware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling (DRS).

10.5.3. Qualificação da CONTRATADA

10.5.3.1. Deverá apresentar Termo de Confidencialidade, conforme **ANEXO V do termo de referência**, onde se obriga a não divulgar as informações e dados expostos da CONTRATANTE, assumindo tais informações como confidenciais e se comprometendo a destruí-las tão logo finalize o processo de

contratação. Este compromisso se fará mediante a assinatura do representante autorizado da empresa, anexando as assinaturas à respectiva procuração e cópia da identificação do pretendente;

10.5.3.2. A comprovação das qualificações da CONTRATADA deverá ser efetuada, através da apresentação de:

10.5.3.2.1. Documento(s) que comprovem possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:

- a. 01 (um) profissional com certificação PMP ([Project Management Professional](#));
- b. 10 (dez) profissionais com certificação ITIL Foundation V3;
- c. 02 (dois) profissionais com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3;
- d. 05 (cinco) profissionais com certificação Cobit Foundation;
- e. 01 (um) profissional com certificação MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer) 2003 ou superior ou MCITP (Microsoft Certified IT Professional): Enterprise Administrator;
- f. 01 (um) profissional com certificação MCDBA ([Microsoft Certified Database Administrator](#)) ou MCITP (Microsoft Certified IT Professional): Database Administrator;
- g. 01 (um) profissional com certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional);
- h. 02 (dois) profissionais com certificação VCP (VMware Certified Professional);
- i. 01 (um) profissional com certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional);
- j. 01 (um) profissional com certificação OCP (Oracle Certified Professional);
- k. 01 (um) profissional com certificação LPIC-3 (Linux Professional Institute Certified);
- l. 01 (um) profissional com certificação CISSP ([Certified Information Systems Security Professional](#));
- m. 01 (um) profissional com experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em monitoramento de Datacenter;

10.5.3.2.2. Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 01 (uma) certificação;

10.5.3.2.3. Todos os profissionais apresentados na comprovação técnica (acima) deverão estar no quadro permanente, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato:

- a. A vinculação permanente será caracterizada através do vínculo empregatício com o fornecimento de documentos comprobatórios previstos na legislação vigente.

10.5.3.2.4. Só serão aceitos, os atestados de capacidade técnica, que possuírem obrigatoriamente os dados completos do seu emissor como: nome do órgão, endereço da execução do serviço, descrição das atividades, conforme especificado no Termo de Referência, além dos dados do responsável pela sua assinatura como telefone, RG e CPF, reservado à Comissão Permanente de Licitação, direito de a seu critério, proceder às diligências para garantia da sua autenticidade.

10.6. Os documentos relativos à **Qualificação Econômico-financeira** são:

10.6.1 – Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor para este fim, datada de no máximo 90 (noventa) dias corridos anteriores à data de realização da sessão pública de processamento do presente pregão, se outro prazo não for definido na própria certidão.

10.6.2 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social exigível, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação, ocorrida no período, do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS - DISPONIBILIDADE INTERNA - IGP-DI, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV ou de outro indicador que o venha substituir.

10.6.2.1 – Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

i) sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (sociedade anônima):

i.1. Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial;

ii) sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):

ii.1. Por fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou

ii.2. Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

iii) sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei nº 123, de 14 de dezembro de 2006 - Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte "SIMPLES":

iii.1. Por fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou,

iii.2. Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

iv) sociedade criada no exercício em curso:

iv.1. Por fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

v) o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinados por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

a) a boa situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), **serão consideradas em boa situação financeira as empresas que apresentarem os respectivos índices maiores ou iguais a 1(um)**, resultante da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

a.1) as fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço;

a.2) se necessária à atualização do balanço, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente.

10.6.3 – Comprovação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação;

10.6.3.1. O disposto nesse item será aferido de modo alternativo ao estabelecido no 10.6.2.1.

11.0 - DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos exigidos neste procedimento poderão ser apresentados em original, por meio de cópias autenticadas por cartório competente ou servidor da administração ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cotejada com os originais para os mesmos fins acima mencionados.

11.1.1. Os documentos obtidos através de *sites* terão sua autenticidade verificada, via *Internet* e certificada pelo Pregoeiro ou extraído o respectivo comprovante, nos casos em que o órgão responsável pela emissão do documento disponibilizar sua consulta.

11.2. Os *sites* oficiais poderão ser consultados para efeito de comprovação da regularidade fiscal de documento.

11.3. Serão inabilitados os licitantes que não cumprirem as exigências deste edital para tal fim.

11.4. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte (condição válida, também, para pagamento das mensalidades, se for o caso):

11.4.1. se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, ou;

11.4.2. se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, exceto quanto à Certidão Negativa de Débito junto ao INSS, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, bem assim quanto ao Certificado de Regularidade do FGTS, quando o licitante tenha o recolhimento dos encargos centralizado, devendo, desta forma, apresentar o documento comprobatório de autorização para a centralização, ou;

11.4.3. se a licitante for a matriz e a prestadora dos serviços for a filial, os documentos deverão ser apresentados com o número de CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente, e

11.4.4. serão dispensados da apresentação de documentos com o número do CNPJ da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;

11.5. Nos termos da Instrução Normativa nº 1, de 23 de abril de 2014 do Diretor-geral da Secretaria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, a verificação da regularidade fiscal e trabalhista do contratado deve ser realizada:

I – na fase de habilitação;

II - na assinatura do contrato;

III – na assinatura do termo aditivo;

IV – antes da emissão da nota de empenho inicial da contratação, quando não houver termo de contrato; e

V – por ocasião de cada liquidação de despesa, nos contratos de execução continuada ou parcelada.

11.5.1. O momento da liquidação, para efeitos de aplicação do inciso V, se dá por ocasião da data da aposição do atesto pelo servidor responsável pelo recebimento do objeto.

12.0 - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma **IMEDIATA e MOTIVADA**, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer. **O sistema aceitará a intenção de interpor recurso, nas 2 (duas) horas imediatamente posteriores ao ato de declaração do vencedor do lote.**

12.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, importará na decadência deste direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

12.2. Será concedido o **prazo de 03 (três) dias** para apresentar as razões de recurso, contados a partir do registro da intenção no sistema, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.2.1. O descumprimento desta exigência tornará(ão) deserto(s) o(s) recurso(s) e/ou contrarrazões.

12.3. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.4. Se não reconsiderar sua decisão, o Pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade superior, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

12.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

12.6. Os autos eletrônicos permanecerão com vista franqueada aos interessados no Setor de Licitações, no endereço citado no preâmbulo deste Edital.

13.0 – DA ACEITAÇÃO E DO PAGAMENTO

13.1. Os procedimentos realizados para a aceitação e pagamento dos objetos serão os descritos na minuta do contrato e no termo de referência, que integram o presente edital.

14.0 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Os licitantes que descumprirem o estabelecido neste edital estarão sujeitos, sem prejuízo de outras cominações legais, às penalidades deste edital, conforme quadro abaixo:

CONDUTAS:	SANÇÕES:
a) Não assinar o contrato ou ata de registro de preços quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.	1. Impedido de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até cinco anos; 2. Descredenciamento do SICAF; e 3. Multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação.
b) Deixar de entregar documentação exigida no edital.	
c) Ensejar o retardamento da execução do objeto do edital.	
d) Não manter a proposta.	
e) Falhar ou fraudar na execução do contrato.	
f) Comportar-se de modo inidôneo.	
g) Fizer declaração falsa	

h) Cometer fraude fiscal

14.1.1. A qualquer das condutas previstas nas alíneas ‘a’ a ‘h’ poderão ser aplicadas, cumulativa ou alternadamente, qualquer das penalidades previstas nos **itens de 1 a 3**, graduando-se a sanção proporcionalmente à gravidade da conduta.

14.1.2. Para efeitos da alínea ‘d’, serão consideradas como não manutenção da proposta:

- a) não envio ou desistência expressa da proposta;**
- b) não envio dos documentos de habilitação no prazo estabelecido;**
- c) envio incompleto da documentação de habilitação no prazo estabelecido;**

14.2. À licitante deverá **ASSINAR** a ata de registro de preços ou contrato, dentro do prazo de **CINCO DIAS ÚTEIS**.

14.2.1. O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

14.2.2. O **atraso injustificado na assinatura** da ata de registro de preços ou do contrato ensejará a aplicação de **penalidades** na seguinte proporção:

- a.** do **sexto** ao **décimo quinto dia útil** após a convocação: multa de **10%** (dez por cento) sobre o valor total da ARP ou contrato;
- b.** do **décimo sexto** ao **trigésimo dia útil**: multa de **15%** (quinze por cento) sobre o valor total da ARP ou contrato;
- c.** a partir do **trigésimo primeiro dia útil**: multa de **15%** (quinze por cento) sobre o valor total da ARP ou contrato, bem como sua rescisão obrigatória.

14.2.3. A Administração decidirá a conveniência e a oportunidade de cancelamento da ata de registro de preços ou contrato nos casos das alíneas “a” e “b” do **item 14.2.2**, podendo convocar os licitantes remanescentes, nos termos do art. 13, parágrafo único, Decreto n.º 7.892/2013.

14.2.4. A contagem do prazo se iniciará no primeiro dia imediatamente seguinte à data de entrega registrada no “AR” ou da data de recebimento do email pela empresa, conforme seja enviada pelos Correios ou por meio eletrônico.

14.3. As demais penalidades se encontram elencadas na minuta da ata de registro de preços ou no contrato, conforme o caso.

14.4. As multas de que tratam os itens anteriores serão creditadas à Conta do Tesouro da União e serão exigidas administrativa ou judicialmente, através de executivo fiscal (Lei n.º 6.830/80), com todos seus encargos.

14.5. Prorrogações ocorridas em virtude de expressa concessão ou impedimento ocasionados pela Administração, de caso fortuito ou força maior não constituirão fundamentos para a sujeição da contratada à penalidade de multa.

14.6. A imposição de multa ou qualquer outra penalidade não impede que a Administração rescinda unilateralmente a futura ata de registro de preços ou contrato.

14.7. Aplicar-se-ão as demais sanções previstas na Seção II, capítulo IV, da Lei n.º 8.666/93, no que couber.

14.8. A aplicação das sanções previstas neste instrumento será sempre precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa, na forma da lei.

15.0 – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

15.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este procedimento deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a), em até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, *exclusivamente* por meio eletrônico, via *Internet* - no endereço pregoeiro@jfce.jus.br

15.2. Até **02 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública deste Pregão, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório respectivo.

15.2.1. O Pregoeiro decidirá sobre a impugnação no prazo de até 24 horas.

15.3. Acolhida à petição contra o ato convocatório, será designada e publicada nova data para a realização do certame.

16.0 - DO REGISTRO DE PREÇOS

16.1. Essa licitação utiliza o Sistema de Registro de Preços nos termos do Decreto nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013.

16.2. O Sistema de Registro de Preços (SRP) é o conjunto de procedimentos para registro formal de preços relativos à prestação de serviços e aquisição de bens, para contratações futuras.

16.3. A Ata de Registro de Preços (ARP) documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas.

16.4. Ressalvadas eventuais adesões, todas as estimativas de aquisições previstas neste Registro de Preços são do órgão gerenciador, **não havendo órgão participante neste edital.**

16.5. A ata de registro de preços poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública federal, estadual ou municipal, que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador e nos termos do Decreto 7.892/2013.

16.5.1. A consulta para **ADESÃO** deverá ser dirigida ao Diretor do Foro, na Secretaria Administrativa, no endereço Praça Murilo Borges, nº 01, 6º Andar- Centro, Fortaleza/CE, CEP: 60.035-210, secad@jfce.jus.br, telefone 85 3521.2713, 2712;

16.5.2. As aquisições ou contratações adicionais por adesão não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador;

16.5.3. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador, independente do número de órgãos não participantes que aderirem;

16.6. Serão registrados na ata de registro de preços os preços e quantitativos do licitante mais bem classificado durante a fase competitiva.

16.7. Será incluído, na respectiva ata na forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º

da Lei nº 8.666, de 1993.

16.8. A ordem de classificação dos licitantes registrados na ata deverá ser respeitada nas contratações.

16.9. O registro a que se refere o **item 16.7** tem por objetivo a formação de cadastro de reserva no caso de impossibilidade de atendimento pelo primeiro colocado da ata, nas hipóteses previstas nos arts. 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

16.10. Se houver mais de um licitante na situação de que trata o **item 16.7**, serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

16.11. A habilitação dos fornecedores que comporão o cadastro de reserva será efetuada, na hipótese prevista no parágrafo único do art. 13 e quando houver necessidade de contratação de fornecedor remanescente, nas hipóteses previstas nos arts. 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

16.12. O anexo que trata o **item 16.7** consiste na ata de realização da sessão pública do pregão ou da concorrência, que conterà a informação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame.

16.13. O prazo de validade do presente registro de preços será de 6 (seis) meses, contando da data da assinatura da Ata de Registro de Preços, nos termos do Decreto nº 7.892/2013.

16.14. Homologado o resultado da licitação, o fornecedor mais bem classificado será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no instrumento convocatório, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração..

16.15. É facultado à administração, quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

16.16. A ata de registro de preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após cumpridos os requisitos de publicidade.

16.16.1. A recusa injustificada de fornecedor classificado em assinar a ata, dentro do prazo estabelecido neste edital, ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas.

16.17. A contratação com os fornecedores registrados será formalizada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 62 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.18. A existência de preços registrados não obriga a administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

17.0 – DO CONTIGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

17.1. 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.

17.1.1. 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.

17.1.2. Os depósitos de que trata o item 17.1 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.

17.2. 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.

17.2.1. 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;

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

17.4. 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.

17.5. 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.

17.6. 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.

17.6.1. 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.

17.7. 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.

17.8. Os valores referentes às rubricas mencionadas no item 17.4 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.

17.9. 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.

17.9.1. O ordenador de despesas estabelecerá a unidade administrativa da JFCE responsável pela definição dos percentuais das rubricas indicadas no item 17.4.

17.10. 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 17.4.

17.10.1. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, conforme previsto no inciso I do item 17.10, 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 17.4.

17.10.2. 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 **17.10.1.** 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.

17.10.3. Na situação descrita no inciso II do item 17.10.1, 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.

17.11. 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.

17.11.1. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a empresa contratada poderá adotar um dos procedimentos indicados no item 17.10, devendo apresentar à Justiça Federal no Ceará, na situação consignada no inciso II do referido item 17.10, 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.

17.12. 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 17.5.

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

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

17.13.2. os percentuais de retenção são:

Título	VARIÇÃO RAT AJUSTADO 0,50% A 6,00%			
	EMPRESAS		SIMPLES	
Grupo A SUBMÓDULO 4.1 – DA IN 02/2008 MPOG: RAT:	Mínimo 34,30% 0,50%	Máximo 39,80% 6,00%	Mínimo 28,50% 0,50%	Máximo 34,00% 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](#).

17.13.3. 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;

17.13.4. 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;

17.13.5. 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;

17.13.6. 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;

17.13.7. na hipótese de descumprimento do disposto no item 17.13.6 serão aplicadas as penalidades do item 14.2 do edital;

17.13.8. 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;

17.13.9. 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.

17.13.10. 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.

17.13.11. 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 17.13 e subitens.

17.14. 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.

17.14.1. 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.

17.14.2. 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.

17.15. O pedido da empresa deverá conter, além das documentações citadas no item 17.14, 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:

18.0 – DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

18.1. A CONTRATADA deverá apresentar à administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total anual, com validade para todo o período de vigência do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- a. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- b. Seguro-garantia;
- c. Fiança bancária.

18.2. A garantia em apreço, quando em dinheiro deverá ser efetuada em caderneta de poupança em favor do CONTRATANTE.

18.3. As demais disposições a respeito da prestação e uso da garantia constam do termo de referência e da minuta do contrato que integram o presente instrumento.

19.0 – DA PUBLICIDADE

19.1. O aviso deste pregão será publicado no Diário Oficial da União, nos termos da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 5.450/2005, em jornal de grande circulação regional ou nacional e em meio eletrônico – www.jfce.jus.br – onde também será disponibilizada a íntegra deste instrumento convocatório.

20.0 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. O número do C.N.P.J. da Justiça Federal de Primeiro Grau no Ceará é **05.424.487/0001-53**;

20.1.1. As despesas decorrentes da execução deste certame correrão por conto do Programa de Trabalho JULGAMENTO DE CAUSAS (02.061.0569.4257.0001), no elemento de despesa 3390.39, conforme previsão orçamentária.

20.2. A participação nesta licitação implica em plena aceitação dos termos e condições deste edital e seus anexos.

20.3. As regras do presente certame serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

20.4. O Pregoeiro resolverá os casos omissos com base na legislação vigente.

20.5. A critério da Justiça Federal de Primeiro Grau no Ceará, a presente licitação poderá ser:

- a) adiada, por conveniência exclusiva da Administração;
- b) revogada ou anulada, no todo ou em parte, nos termos do art. 29 do Decreto nº. 5.450/05.

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

20.7. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

20.8. Este edital estará disponível no site www.jfce.jus.br ou www.comprasgovernamentais.gov.br. Demais informações sobre este certame na Seção de Licitações e Contratos da JFCE, através dos telefones (85) 3521.2716/2715/2725 e fax (85) 3521.2633.

20.9. É DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DAS LICITANTES A VERIFICAÇÃO SISTEMÁTICA DAS MENSAGENS E DECISÕES DO PREGOEIRO, LANÇADAS NO SISTEMA, EM ESPECIAL, PARA DECURSO DE PRAZO E/OU DESCLASSIFICAÇÃO.

Fortaleza, 6 de setembro de 2016

DIERLY RODRIGUES CORDEIRO
Pregoeiro

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ÍNDICE

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO	Error! Bookmark not defined.
2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	Error! Bookmark not defined.
2.1.	
.....	MOTIVAÇÃO
O / JUSTIFICATIVA	Error!
Bookmark not defined.	
2.2.	
.....	RESULTADO
S A SEREM ALCANÇADOS	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.	
.....	FUNDAMEN
TAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	Error!
Bookmark not defined.	
3. SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS	Error! Bookmark not defined.
4. REQUISITOS DA SOLUÇÃO/SERVIÇO	Error! Bookmark not defined.
4.1.	
.....	CONSIDERA
ÇÕES GERAIS	147
4.1.1. RELACIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS COM OUTROS PROCESSOS DO ITIL	147
4.1.2. PROCESSOS DO ITIL	147
4.1.2.1. Gerenciamento de Incidentes	148
4.1.2.2. Gerenciamento de Problemas	148
4.1.2.3. Gerenciamento de Configuração	148
4.1.2.4. Gerenciamento do Nível de Serviço	148
4.1.2.5. Gerenciamento de infraestrutura	148
4.1.2.6. Gerenciamento de Mudanças e Liberação	149
4.1.3. CENTRAL DE SERVIÇOS	149
4.1.3.1. FUNÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS	151
4.1.3.2. USUÁRIOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS	151
4.1.3.3. ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS:	152
4.1.3.4. INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS	152

4.1.3.5.	ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS	153
4.1.3.6.	LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	153
4.1.3.7.	ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS	154
4.1.3.8.	REGIME DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS	154
4.1.3.9.	CAPACIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS	155
4.1.3.10.	PROCESSO DE ATENDIMENTO	155
4.1.3.10.1.	Descrição	155
4.1.3.10.2.	Identificação e Registro de Chamados	156
4.1.3.10.3.	Categorização	156
4.1.3.10.4.	Priorização	156
4.1.3.10.5.	Pesquisa e Diagnóstico	156
4.1.3.10.6.	Escalonamento	157
4.1.3.10.7.	Encerramento do Chamado	157
4.1.3.10.8.	Encaminhamento de Chamados Técnicos a Terceiros (Fornecedor externo ou equipes internas da JFCE)	157
4.1.3.10.9.	Estrutura Mínima de Supervisão da Central de Serviços	158
4.1.3.10.10.	Acordos de Nível de Serviço – ANS	158
4.1.3.10.11.	Etapas para adequação da Central de Serviços	158
4.1.3.10.12.	Sistemas de Gerenciamento de Ocorrências	160
4.1.3.11.	PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	161
4.1.3.11.1.	Descrição	161
4.1.3.11.2.	Estruturação	161
4.1.3.11.2.1.	Atendimentos de 1º Nível	161
4.1.3.11.2.2.	Atendimentos de 2º Nível	162
4.1.3.11.2.3.	Atendimento INCIDENTES de 2º Nível (Especializado)	165
4.1.3.11.2.4.	Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE INFRAESTRUTURA	166
4.1.3.11.2.5.	Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE SISTEMAS.....	167
4.1.3.11.2.6.	Atendimento de 3º Nível - ENTIDADES EXTERNAS	167
4.1.3.11.3.	Priorização de Incidentes Críticos	167
4.1.3.11.4.	Requisição de Serviço	167

4.1.3.11.5.	Integração com Gerenciamento de Problemas	168
4.1.3.11.6.	Sistema da Gerência de Incidentes	168
4.1.3.12.	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	168
4.1.3.12.1.	Descrição	168
4.1.3.12.2.	Objetivos do Gerenciamento de Problemas	169
4.1.3.12.3.	Processo de Atendimento de Problemas	170
4.1.3.12.4.	Resposta a Resolução de Problemas	170
4.1.3.12.5.	Identificação/Registro/Classificação do Problema	170
4.1.3.12.6.	Investigação e Diagnóstico	171
4.1.3.12.7.	Controle de Erros	171
4.1.3.12.8.	Requisição de Mudança e Encerramento	171
4.1.3.12.9.	Atendimento Proativo	172
4.1.3.12.10.	Tratamento de Problemas Críticos	172
4.1.3.13.	GERENCIAMENTO DE MUDANÇA/LIBERAÇÃO	172
4.1.3.13.1.	Descrição	172
4.1.3.13.2.	Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação	173
4.1.3.13.3.	Registro de uma RDM	174
4.1.3.13.4.	Filtro/Aceite de uma RDM	175
4.1.3.13.5.	Classificação e Categorização da RDM	175
4.1.3.13.6.	Papéis no Gerenciamento de Mudança e Liberação	175
4.1.3.13.6.1.	Gerente de Mudança/Liberação	175
4.1.3.13.6.2.	Supervisão de Atendimento e Infraestrutura	176
4.1.3.13.6.3.	Área Técnica (equipe de 3º Nível)	176
4.1.3.13.6.4.	Comitê de Mudança e Liberação.....	176
4.1.3.13.7.	Processo de Gerenciamento de Liberação	176
4.1.3.13.7.1.	Elaboração de Políticas e Planos de Liberações	176
4.1.3.13.7.2.	Distribuição e Instalação	177
4.1.3.13.7.3.	Plano de Recuperação.....	177
4.1.3.13.7.4.	Premissas.....	177
4.1.3.14.	GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO	177

4.1.3.14.1.	Definição	177
4.1.3.14.2.	Objetivos do Gerenciamento de Configuração	178
4.1.3.14.3.	Ativos Computacionais – (Principais IC's)	178
4.1.3.14.4.	Relacionamento com Outros Processos	178
4.1.3.15.	GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA	179
4.1.3.15.1.	Definição	179
4.1.3.15.2.	Objetivos do Gerenciamento da infraestrutura	179
4.1.3.15.3.	Escopo do Gerenciamento da infraestrutura	180
4.1.3.15.4.	Corpo Técnico Operacional	182
4.1.3.15.5.	Acordo de Nível de Serviço (incidentes envolvendo a infraestrutura de rede e equipamentos servidores)	182
4.1.3.15.5.1.	Serviços de Monitoramento.....	182
4.1.3.16.	GESTÃO DO CONTRATO	182
4.1.3.16.1.	Definição	182
4.1.3.16.2.	Metodologia de Trabalho	183
4.1.3.16.3.	Unidade de Serviços – Serviços de Atendimento de 1º Nível	183
4.1.3.16.4.	Unidade de Serviços – Todos os Demais Serviços aqui especificados	184
4.1.3.16.5.	Operacionalização	184
4.1.3.17.	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	185
4.2.....	REQUISITOS	
DA SOLUÇÃO/SERVIÇO	186	
4.2.1.	Especificações Técnicas Requeridas	186
4.2.1.1.	Serviços de Atendimento de 1º Nível	186
4.2.1.1.1.	Atividades	186
4.2.1.1.2.	Qualificações	187
4.2.1.1.3.	Habilidades	187
4.2.1.2.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	187
4.2.1.2.1.	Atividades	187
4.2.1.2.2.	Qualificações	188
4.2.1.2.3.	Habilidades	188

4.2.1.3. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	188
4.2.1.3.1. Atividades	188
4.2.1.3.2. Qualificações	188
4.2.1.3.3. Habilidades	189
4.2.1.4. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)	189
4.2.1.4.1. Atividades	189
4.2.1.4.2. Qualificações	189
4.2.1.5. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)	190
4.2.1.5.1. Atividades	190
4.2.1.5.2. Qualificações	190
4.2.1.6. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	191
4.2.1.6.1. Atividades	191
4.2.1.6.2. Qualificações	191
4.2.1.7. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	192
4.2.1.7.1. Atividades	192
4.2.1.7.2. Qualificações	192
4.2.1.8. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	193
4.2.1.8.1. Atividades	193
4.2.1.8.2. Qualificações	193
4.2.1.9. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	194
4.2.1.9.1. Atividades	194
4.2.1.9.2. Qualificações	195
4.2.1.10. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)	195
4.2.1.10.1. Atividades	195
4.2.1.10.2. Qualificações	196
4.2.1.11. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)	196
4.2.1.11.1. Atividades	196
4.2.1.11.2. Qualificações	197

4.2.1.12.	Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	198
4.2.1.12.1.	Atividades	198
4.2.1.12.2.	Qualificações	199
4.2.1.12.3.	Habilidades	199
4.2.1.13.	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	199
4.2.1.13.1.	Atividades	199
4.2.1.13.2.	Qualificações	199
4.2.1.13.3.	Habilidades	199
4.2.1.14.	Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)	200
4.2.1.14.1.	Atividades	200
4.2.1.14.2.	Qualificações	200
4.2.1.14.3.	Habilidades	201
4.2.1.15.	Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	201
4.2.1.15.1.	Atividades	201
4.2.1.15.2.	Qualificações	201
4.2.1.16.	Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	201
4.2.1.16.1.	Atividades	202
4.2.1.16.2.	Qualificações	202
4.2.1.17.	Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	202
4.2.1.17.1.	Atividades	202
4.2.1.17.2.	Qualificações	202
4.2.2.	SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	REQUISITOS DE COMPATIBILIDADE	Error! Bookmark not defined.
5.	MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO	Error! Bookmark not defined.
5.1.		
.....		METODOLOGIA DE TRABALHO
.....		202
6.	ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO	204
6.1.		
.....		DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE
.....		204

6.2.....	DEVERES E
RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA	204
6.3.....	ACEITE,
ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E PAGAMENTO	Error!
Bookmark not defined.	
6.4.....	GARANTIA
.....	Error!
Bookmark not defined.	
6.5.	
.....	MECANISM
OS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO	207
7. ESTIMATIVA DE PREÇO Error! Bookmark not defined.	
8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA Error! Bookmark not defined.	
8.1.....	FONTE DE
RECURSOS	Error!
Bookmark not defined.	
8.2.....	ESTIMATIVA
DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO	Error!
Bookmark not defined.	
9. SANÇÕES APLICÁVEIS Error! Bookmark not defined.	
10. REQUISITOS DE QUALIDADE TÉCNICA Error! Bookmark not defined.	
10.1.....	Qualificação
da LICITANTE	Error!
Bookmark not defined.	
10.2.....	Qualificação
da CONTRATADA	12
ANEXOS Error! Bookmark not defined.	

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Constitui o objeto deste Termo o Registro de Preços a contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação (TI), englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), para a operacionalização de Central de Serviços de TI para atender a Justiça Federal no Ceará, em conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência e de seus anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. MOTIVAÇÃO / JUSTIFICATIVA

- 2.1.1. O Núcleo de Tecnologia da Informação da JFCE tem passado por constantes mudanças tanto tecnológicas como estruturais, com vistas a acompanhar os avanços da área de Tecnologia da Informação;
- 2.1.2. A JFCE expandiu-se consideravelmente nos últimos anos com a criação de novas Varas Federais entre Justiça Comum e Juizados Especiais, o que elevou o grau de dificuldade para administração do ambiente computacional e atendimento às novas demandas de clientes-usuários, cabendo destacar que, nesse período, a JFCE conquistou importantes avanços no campo da TI, como a virtualização dos processos judiciais. Para exemplificar, a rede de computadores da JFCE está distribuída em duas unidades em Fortaleza, mais um Juizado Especial no prédio da Universidade de Fortaleza (UNIFOR) e 09 (nove) Subseções no interior do Estado do Ceará para descentralização de acesso à Justiça;
- 2.1.3. Com a abrangência de uso dos atuais Sistemas Processuais e Administrativos, com ênfase ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), e o notório aumento no número de usuários dos referidos sistemas, surge, como consequência, um considerável acréscimo de demanda no suporte a tais sistemas, o que por si só requer um novo alinhamento do NTI para suprir as demandas existentes;
- 2.1.4. A JFCE possui um parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com cerca de 1.190 (mil cento e noventa) clientes-usuários de informática ativos entre magistrados, servidores, estagiários e contratados. Além disso, deve-se levar em conta, para esses clientes usuários, a aquisição recente de novos equipamentos, que exige a disponibilidade de serviços técnicos dedicados e especializados para atenderem uma demanda que cresce frequentemente;
- 2.1.5. Nos trabalhos com Storage, Backup, Antivírus, Virtualização e Rede de Fibra Óptica, por exemplo, em razão do crescimento da base de dados, do maquinário e, sobretudo, em função da evolução tecnológica que a JFCE vem inevitavelmente acompanhando, faz-se necessário serviço qualificado e dedicado a operar cada um desses tópicos;

- 2.1.6.** A JFCE adquiriu nos últimos anos solução de videoconferência para a realização de audiências, palestras, treinamentos, reuniões e outros eventos, com cerca de 270 (duzentos e setenta) videoconferências anuais, para a perfeita realização desses eventos faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados em videoconferência;
- 2.1.7.** Acredita-se que o atendimento com rapidez, qualidade e eficiência aos clientes-usuários de informática refletirá na elevação do nível de satisfação dos clientes internos e externos;
- 2.1.8.** Em suma, podem ainda ser elencados os seguintes fatores que justificam a realização deste Termo de Referência:
- a.** Constante expansão do parque tecnológico e de clientes-usuários da JFCE;
 - b.** A necessidade de implantação de rotinas mais específicas que evitem as interrupções e/ou paralisações dos Sistemas de Tecnologia da Informação;
 - c.** Aumento no padrão de qualidade dos serviços prestados;
 - d.** Readequação dos serviços em virtude das novas necessidades apresentadas ao NTI;
 - e.** A busca incessante pela imprescindível celeridade na tramitação dos processos judiciais;
 - f.** O crescimento do número de chamados técnicos em função do aumento da demanda;
 - g.** O acréscimo ao suporte a dúvidas de informática e resolução de problemas dos clientes-usuários nos diversos sistemas utilizados pela JFCE, além das respostas a e-mails recebidos pelo Website da JFCE, a implementação de avaliação dos chamados atendidos e o frequente e crescente uso de videoconferência.

2.2. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

- 2.2.1.** Ensejam-se os seguintes benefícios que advirão com a execução deste projeto:
- a.** Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
 - b.** Elevação do nível de satisfação dos clientes-usuários de informática e por consequência do cliente-cidadão;
 - c.** Redução do número de reclamações dos clientes-usuários;
 - d.** Elevação do grau de acessibilidade aos recursos de Tecnologia da Informação da JFCE;
 - e.** Diminuição do tempo de reparo de equipamentos como impressoras, computadores, no-breaks de pequeno porte (short breaks), entre outros;
 - f.** Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço Exigido e prioridades acordados, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes;
 - g.** Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento;

- h. Criação de base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da JFCE;
- 2.2.2.** Correto alinhamento entre os serviços prestados pela JFCE e as necessidades do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5), em comum acordo com as diretivas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

2.3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.3.1. Este termo de referência foi elaborado de acordo com os seguintes normativos:

- I. Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- II. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- III. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 art. 3º e do Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2011, art. 5º, que assegura a preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da lei no. 8248, de 23 de outubro de 1991, para fornecedores de bens e serviços, observada a seguinte ordem:
 - a. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - b. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
 - c. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.
- IV. Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964 – Normas Gerais de Direito Financeiro para União/Estado/DF;
- V. Lei nº 8.429 de 02 de junho de 1992 – Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos;
- VI. Decreto nº 2.271/1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública e especifica que as atividades materiais acessórias, inclusive as de informática, serão, de preferência, objeto de execução indireta;
- VII. Instrução Normativa SLTI nº 4/2010 – Nova Instrução Normativa para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Manual de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação;
- VIII. Acórdão 313/2004 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia “técnica e preço” para toda e qualquer licitação para contratação de “bens e serviços”. Também orienta o administrador público a analisar onde a modalidade pregão é aplicável;

- IX.** Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico;
- X.** Nota Técnica nº 01/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o conteúdo;
- XI.** Mínimo do projeto básico ou termo de referência para contratação de serviços de tecnologia da informação – TI:
 - a.** Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

3. SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

BEM/SERVIÇO	DESCRIÇÃO
3.1. Serviços de Atendimento de 1º Nível	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.1 deste Termo de Referência.
3.2. 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 ITEM 4.2.1.2 deste Termo de Referência.
3.3. 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 ITEM 4.2.1.3 deste Termo de Referência.
3.4. 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 ITEM 4.2.1.4 deste Termo de Referência.
3.5. 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 ITEM 4.2.1.5 deste Termo de Referência.
3.6. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.6 deste Termo de Referência.
3.7. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.7 deste Termo de Referência.
3.8. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.8 deste Termo de Referência.
3.9. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.9 deste Termo de Referência.
3.10. 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 ITEM 4.2.1.10 deste Termo de Referência.
3.11. 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 ITEM 4.2.1.11 deste Termo de Referência.
3.12. Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro

	funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.12 deste Termo de Referência.
3.13. Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.13 deste Termo de Referência.
3.14. Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.14 deste Termo de Referência.
3.15. Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.15 deste Termo de Referência.
3.16. Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.16 deste Termo de Referência.
3.17. Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.17 deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA SOLUÇÃO/SERVIÇO

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 abaixo:



4.1.2. PROCESSOS DO ITIL

4.1.2.1. 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 TI da Justiça Federal no Ceará atuando como suporte de 1º Nível nos chamados definidos como elegíveis.

4.1.2.2. 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 de ocorrerem, minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser prevenidos 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 TI.

4.1.2.3. Gerenciamento de Configuração

É o processo responsável por manter as informações sobre os Itens de Configuração (IC) necessários para entrega de serviços de TI, 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.

4.1.2.4. Gerenciamento do Nível de Serviço

É o processo responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviços de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam apropriados para as Metas de Nível de Serviço acordadas. Ele monitora e relata os Níveis de Serviço além de manter reuniões regulares de revisão com os usuários. A Central de Serviços contratada deverá apoiar o Processo de Melhoria Contínua (de responsabilidade da CONTRATANTE), que é a responsável por negociar os Acordos de Nível de Serviço 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.

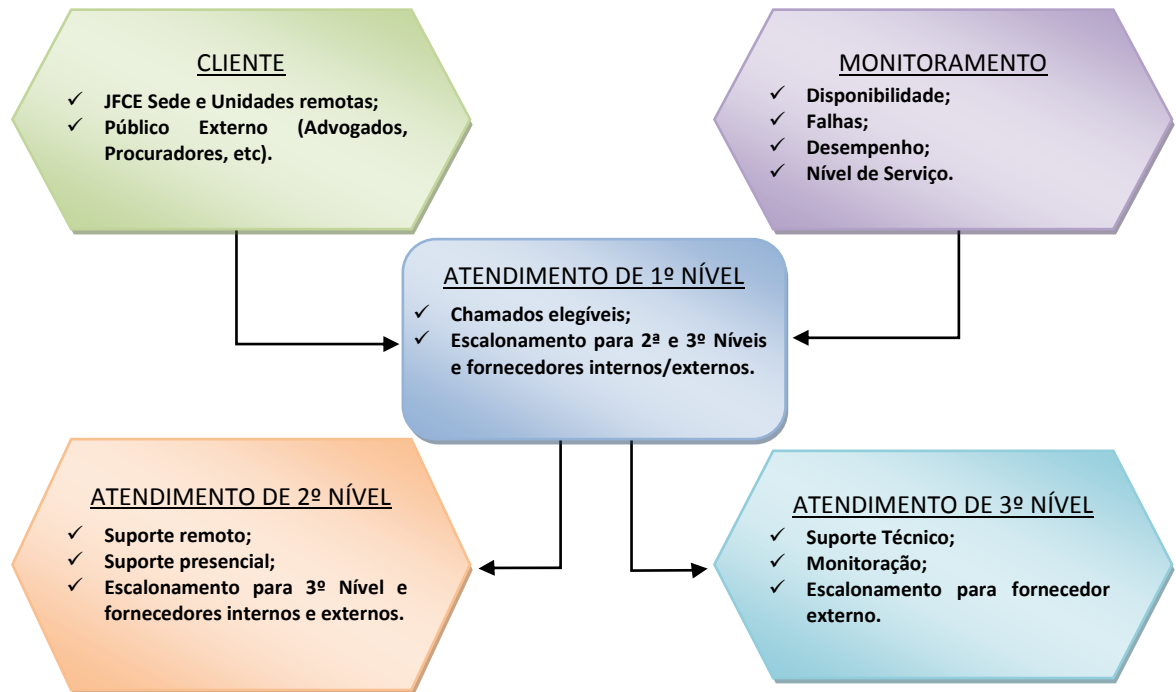
4.1.2.5. Gerenciamento de infraestrutura

Uma das principais atividades do Gerenciamento da infraestrutura de TI é o processo de geração e detecção de notificações significativas sobre o status da infraestrutura de TI e dos serviços prestados (monitoração de eventos). Os eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI 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 programa e/ou parada imprevista ocorridas no ambiente de TI da Justiça Federal no Ceará a todos os usuários através dos meios de comunicação convenientes e disponíveis.

4.1.2.6. Gerenciamento de Mudanças e Liberação

É o processo responsável pela gestão de todas as mudanças no ambiente de TI 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.

4.1.2.7. 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 abaixo:



4.1.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

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

A Central de Serviços deverá possuir as seguintes características:

- I. A equipe da Central de Serviços de 1º Nível ou o Serviço de Suporte em 1º Nível poderá estar localizada na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE, a critério da CONTRATADA;
- II. Caso a CONTRATADA opte pelo 1º Nível nas suas dependências, 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 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 Atendimento;

- d) Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato da JFCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do JFCE, bem como assinar o Termo de Ciência sobre a manutenção do sigilo das informações e dados do JFCE. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do 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;
- 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, 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, cujo DDD seja (085), a ser disponibilizado pela CONTRATADA, para que o mesmo seja utilizado para o atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE pela Central de Atendimento;
- 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;
- j) A CONTRATADA proverá, às suas expensas, a integração da central telefônica da Central de Serviços com a central telefônica utilizada pela JFCE, responsabilizando-se por todos os custos com licenças, placas, equipamentos e componentes, além links de comunicação de dados e voz necessários a execução dos trabalhos de suporte de 1º Nível, assegurando a redundância de comunicação, com vistas a prover uma disponibilidade de, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) da central de serviços;
- k) Com a integração das centrais telefônicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE, as chamadas geradas entre ambas não deverão gerar custo para a JFCE;
- l) Para fins de dimensionamento e conhecimento da atual estrutura da central telefônica da Justiça Federal do Estado do Ceará, poderá ser feita vistoria técnica, nos termos deste Termo de Referência;

- III. A equipe da Central de Serviços de 1º Nível é o ponto único de contato para todos os usuários nas demandas referentes a serviços de TI, essa equipe deverá possuir conhecimentos técnicos de microinformática e de redes de computadores, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a esses temas – exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre microinformática e controles de acesso aos recursos de rede;
- IV. A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores, dentre eles:
 - a) 2º Nível de atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, distribuídos nos polos de atendimento, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial;
 - b) Equipe de 3º Nível, também composta por grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infraestrutura de TI da CONTRATANTE, como fabricantes e fornecedores externos;
 - c) Fornecedor interno, atualmente compreendida a Seção de Sistemas do Núcleo de TI;
 - d) Fornecedor externo, composto por empresas que prestam suporte aos sistemas processuais e administrativos e aos equipamentos de TI.
- V. Os chamados elegíveis são chamados que podem ser resolvidos, por telefone, e serão tratados, dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º nível, dentro do ANS estabelecido em Contrato. A lista dos chamados elegíveis, para o atendimento dentro da Central de Serviços, deverá ser definida no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário;
- VI. 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, considerando regime estável de operação pós-implantação, em quantidade de Posições de Atendimento – PA e infraestrutura de troncos de voz, tal que:
 - a) O tempo médio de espera, por um atendente, seja menor ou igual a 30 segundos;
 - b) Em média, até 85% das chamadas sejam atendidas (diretamente por atendente ou encaminhadas para fila de espera), em até 30 (trinta) segundos;
 - c) O tempo médio de cada chamada será de 08 (oito) minutos;
 - d) O tempo médio de trabalho pós-chamada, por atendente de primeiro nível, será de 60 (sessenta) segundos;
 - e) Atendimento 8 x 5 (oito horas diárias X cinco dias por semana).

4.1.3.1. FUNÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I. Ser o ponto único de contato entre TI e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TI;
- II. Registrar as informações sobre os incidentes de TI, 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 TI com base nos níveis de serviços definidos;
- 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 e gerenciamento de infraestrutura;
- V. Fornecer informação ao usuário, quanto ao andamento do chamado aberto;
- VI. Fornecer informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TI.

4.1.3.2. USUÁRIOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I. Servidores da capital e interiores (unidades remotas) do Estado do Ceará;
- II. Magistrados, Procuradores e Advogados;
- III. Fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado.

4.1.3.3. ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS:

- I. A missão da Central de Serviços é restabelecer a operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI, ou seja, fazer o que for necessário para permitir que os usuários retornem a trabalhar de forma satisfatória. Além disso, é o ponto focal para as Requisições de Serviços destinadas à área de TI;
- II. Os serviços prestados pela Central de Serviços são:
 - a) Suporte aos Sistemas Windows (NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, 7, ou superiores, Windows Server 2003/2008 ou superiores), Linux (distribuições das famílias Red Hat, SuSE e Debian, entre outras) 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 Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
 - f) Suporte a impressão;
 - g) Suporte a correio eletrônico (E-mail), Filtro de Conteúdo e Antispam;
 - h) Suporte ao gerenciamento e compartilhamento de arquivos com Samba e Open LDAP (incluindo gestão de usuários e grupos);
 - i) Suporte básico a hardware nos equipamentos fora de garantia de fábrica;
 - j) Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice, além de antivírus, softwares de gerenciamento e monitoramento, entre outros;
 - k) Suporte a sistemas processuais e administrativos e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;
 - l) Suporte no gerenciamento, agendamento, testes e acompanhamento dos eventos de videoconferência envolvendo a CONTRATANTE;
 - m) 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;
- n) Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
 - o) Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas, conforme política de segurança da CONTRATANTE.
- 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 TI da CONTRATANTE.

4.1.3.4. INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

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

- I. Infraestrutura de TI (servidores, microcomputadores e softwares básicos);
- II. Infraestrutura lógica de rede (switches e cabeamento estruturado);
- III. Telefonia local tendo por base Fortaleza-CE (linhas telefônicas);
- IV. Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato da JFCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do 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 do 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 Atendimento, 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.

4.1.3.5. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão contemplar o atendimento de 1º Nível, onde o primeiro contato com a Central de Serviços poderá ser realizado por meio de site, email ou telefone. Caberá à equipe de atendimento de 1º Nível 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 1º Nível serão encaminhados para 2º, 3º Nível ou fornecedores internos e externos;
- III. Ao 1º Nível caberá controlar todo o ciclo de ocorrências abertas até seu encerramento.

4.1.3.6. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- I. Serviço de Suporte em 1º e 2º Níveis - Os Serviços de Suporte em 1º e 2º (Remoto) Níveis estarão localizados na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE;
- II. Mensalmente deverá ser realizada presencialmente reunião entre a Supervisão da Central de Atendimento e a equipe da Justiça Federal do Estado do Ceará a fim de apresentar relatório mensal de atividades previstas no contrato;
- III. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos locais abaixo discriminados:
 - a. Na Seção Judiciária do Ceará – sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas a Justiça Federal do Estado do Ceará bem como a todas as unidades do Poder Judiciário vinculadas à capital;
 - b. Nas Subseções do Interior, o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, dentre eles:
 - i. Subseção de Juazeiro do Norte;
 - ii. Subseção de Sobral;
 - iii. Subseção de Crateús;
 - iv. Subseção de Limoeiro do Norte;
 - v. Subseção de Itapipoca;
 - vi. Subseção de Iguatu;
 - vii. Subseção de Quixadá;
 - viii. Subseção de Maracanaú;
 - ix. Subseção de Tauá.
- IV. A acomodação da Central de Serviços nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas;
- V. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela Central de Serviços.

4.1.3.7. ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TI da CONTRATANTE;
- II. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviço;
- III. Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º Nível, aplicando scripts e base de erros conhecidos mais simples;

- IV. Escalar e encaminhar para o grupo de suporte de 2º Nível os incidentes não solucionados pelo 1º Nível;
- 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 1º e 2º Níveis, de acordo com os códigos de Severidade e os Níveis de Serviço 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 TI;
- 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 níveis de serviços;
- XI. Executar o processo de melhoria contínua dos procedimentos da Central de Serviços;
- 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.

4.1.3.8. REGIME DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

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

TIPO DE ATENDIMENTO	REGIME DE ATENDIMENTO
Atendimento e Suporte de 1º Nível às áreas judiciária e administrativas (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.
Suporte de 2º e 3º Níveis às áreas judiciária 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 Técnico de 2º e 3º Níveis	✓ Segunda a sexta-feira, das 00:00h às 07:59h e das 18:01h às 23:59. ✓ Sábados, domingos e feriados, em horário integral.

- 4.1.3.8.2.** Os chamados de Sobreaviso Técnico deverão ser encaminhados automaticamente, pelo software de registro da CONTRATANTE para o canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA;
- 4.1.3.8.2.1.** Entende-se como canal de comunicação, infraestrutura da CONTRATANTE capaz de receber os chamados imediatamente e acionar o Sobreaviso Técnico;
- 4.1.3.8.2.2.** A CONTRATANTE deverá disponibilizar aparelho celular para os técnicos que estiverem de sobreaviso;
- 4.1.3.8.2.3.** Os chamados de Sobreaviso Técnico deverão ser validados pela gestão do contrato.

4.1.3.9. CAPACIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 4.1.3.9.1.** 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. Dessa forma, a CONTRATADA deverá atender as demandas direcionadas à Central de Serviços, considerando regime estável de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços atenda, no mínimo, à distribuição abaixo em percentuais;
- 4.1.3.9.2.** Regime estável de operação em quantidade de **Unidade de Serviço (US)**, que é o valor do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços, conforme sua complexidade, de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços atenda, no mínimo, à distribuição abaixo, bem como a distribuição de ocorrências descrita no **ITEM 4.1.3.11.2.2.6.**

Horário	08h	09h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h
% de Chamados	6,49%	9,74%	10,39%	7,14%	5,84%	11,69%	14,29%	12,99%	13,64%	6,49%	1,30%

- 4.1.3.9.3.** O histórico de volumetria da Justiça Federal será descrito no **ITEM 4.1.3.11.2.2.6**, para melhor conhecimento do ambiente da CONTRATANTE, englobando maiores informações acerca da volumetria de chamados, a proponente deverá realizar uma vistoria no ambiente da CONTRATANTE.

4.1.3.10. PROCESSO DE ATENDIMENTO

4.1.3.10.1. Descrição

- 4.1.3.10.1.1.** Todos os chamados (tickets) referentes à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE serão atendidos, em 1º Nível, pela Central de Serviços, que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TI. Não havendo solução no 1º Nível (generalistas), o chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º Nível e fornecedores internos e externos, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, de fornecedores internos ou externos;
- 4.1.3.10.1.2.** Durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas pelo NTI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.10.1.3.** 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.

4.1.3.10.2. Identificação e Registro de Chamados

- 4.1.3.10.2.1.** A Central de Serviços registra os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: telefone, intranet, internet ou registro de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração;
- 4.1.3.10.2.2.** Todos os incidentes que ocorrerem na infraestrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados;
- 4.1.3.10.2.3.** 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.

4.1.3.10.3. Categorização

- 4.1.3.10.3.1.** 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;
- 4.1.3.10.3.2.** 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.

4.1.3.10.4. Priorização

- 4.1.3.10.4.1.** 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;
- 4.1.3.10.4.2.** 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;
- 4.1.3.10.4.3.** Essa atividade é realizada pelo 1º Nível de atendimento e poderá ser revista no 2º ou 3º Nível.

4.1.3.10.5. Pesquisa e Diagnóstico

- 4.1.3.10.5.1.** Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º Nível 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 pode aplicá-la;
- 4.1.3.10.5.2.** Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento de 1º Nível, o chamado será direcionado para grupo solucionador de 2º ou 3º Nível, de acordo com as regras definidas e cadastradas no Sistema da Central de Serviços.

4.1.3.10.6. Escalonamento

- 4.1.3.10.6.1.** Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o 1º Nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o 2º ou 3º Nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

4.1.3.10.7. Encerramento do Chamado

- 4.1.3.10.7.1.** Após a aplicação da solução diretamente pela Central de Serviços ou após o retorno de chamados encaminhados para o 2º ou 3º Nível, o primeiro nível de atendimento deverá registrar de forma concisa e de fácil interpretação as ações tomadas para resolver o incidente;

- 4.1.3.10.7.2.** 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;
- 4.1.3.10.7.3.** O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente por telefone, podendo ser enviado e-mail, como método alternativo, caso não seja possível o contato em até dois dias úteis e em horários distintos.
- 4.1.3.10.8. Encaminhamento de Chamados Técnicos a Terceiros (Fornecedor externo ou equipes internas da JFCE)**
- 4.1.3.10.8.1.** 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 encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados;
- 4.1.3.10.8.2.** Nos casos dos fornecedores externos e das equipes internas da CONTRATANTE, a Central de Serviços deverá acompanhar os acordos de níveis de serviços, emitindo relatórios mensais que demonstrem o nível de cumprimento desses acordos.
- 4.1.3.10.9. Estrutura Mínima de Supervisão da Central de Serviços**
- 4.1.3.10.9.1.** Além das Unidades de Serviço (US) dimensionadas conforme definido neste documento, a CONTRATADA deverá alocar equipe de Coordenação de Atendimento N2 e de Infraestrutura dedicada, in loco, que deverá sustentar e monitorar o processo de atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis.
- 4.1.3.10.10. Acordos de Nível de Serviço – ANS**
- 4.1.3.10.10.1.** Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo;
- 4.1.3.10.10.2.** 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;
- 4.1.3.10.10.3.** Os ANS's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto a CONTRATANTE;

- 4.1.3.10.10.4.** 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;
- 4.1.3.10.10.5.** As metas de níveis de serviços 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;
- 4.1.3.10.10.6.** 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;
- 4.1.3.10.10.7.** Indicadores de Desempenho e Metas Estabelecidos para a Central de Serviços serão descritos no **ANEXO VI**.

4.1.3.10.11. Etapas para adequação da Central de Serviços

- 4.1.3.10.11.1.** Após a assinatura do contrato, um comitê formado com profissionais da empresa CONTRATADA e da CONTRATANTE deverá elaborar o Projeto de Adequação à Central de Serviços, onde deverão constar as etapas descritas abaixo. O prazo para elaboração do projeto será de até 02 (duas) semanas contado a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS).

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo estimado)	Entregáveis
1	ETAPA 00 Planejamento Inicial da Central de Serviços	Em até 15 (quinze) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	30 (trinta) dias (a contar do início da atividade)	<ul style="list-style-type: none"> a. Termo de abertura do Projeto. b. Apresentação do Plano de Projeto. c. Ajustes no Plano de Projeto pela CONTRATADA conforme orientações da CONTRATANTE d. Aprovação do Plano de Projeto por parte CONTRATANTE.
2	ETAPA 01 Ativação da Central de Serviços	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)	<ul style="list-style-type: none"> a) Adequação do Catálogo de Serviço. b) Infraestrutura básica implantada (instalada e testada): c) Site da Central de Serviços com todos os recursos de

					<p>acesso necessários;</p> <p>d) Sistema da Central de Serviços já customizado com os dados de chamados em andamento, bem como os incidentes e problemas provenientes da base histórica da CONTRATANTE.</p> <p>e) Especificação completa dos processos de Incidentes e Requisições, validada junto a CONTRATANTE:</p> <p>f) “Scripts” de Atendimento, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Macro fluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes.</p> <p>g) Indicadores de desempenho caracterizados e medidos.</p> <p>h) Definição junto com a CONTRATANTE dos tipos de relatórios gerenciais.</p> <p>i) Treinamento da Equipe da Central de Serviços da CONTRATADA pela CONTRATANTE no que tange a Estrutura Organizacional e ao ambiente de sistemas da CONTRATANTE. (nas dependências da CONTRATANTE).</p> <p>j) Documentação técnica para abertura de chamados;</p>
3	<p>ETAPA 02 Adequação dos Processos de Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças</p>	<p>Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato</p>	<p>60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)</p>	<p>a. “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de atendimento nos processos de incidente, problema e mudança.</p> <p>b. Adequação dos processos de incidente, problema e mudança;</p> <p>c. Treinamento quanto aos processos adequados para os analistas e gestores da CONTRATANTE.</p> <p>d. Adequação do Catálogo de Serviço.</p>	

4	ETAPA 03 Implantação dos Processos de Configuração e Liberação	Em até 80 (oitenta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	90 (noventa) dias (a contar do início da atividade)	<p>a. "Scripts" de Atendimento, Macro fluxos de atendimento nos processos de configuração e liberação.</p> <p>b. Treinamento quanto aos processos implantados para os analistas e gestores da CONTRATANTE.</p> <p>c. Adequação do Catálogo de Serviço.</p>
---	--	--	---	--

4.1.3.10.12. Sistemas de Gerenciamento de Ocorrências

4.1.3.10.12.1. 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;

4.1.3.11. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

4.1.3.11.1. Descrição

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

4.1.3.11.1.1.1. Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;

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

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

4.1.3.11.2. Estruturação

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

4.1.3.11.2.1. Atendimentos de 1º Nível

- 4.1.3.11.2.1.1.** Será o único ponto de contato entre TI e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TI;
- 4.1.3.11.2.1.2.** É responsável por registrar as informações sobre os incidentes de TI, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- 4.1.3.11.2.1.3.** Executará as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TI com base nos níveis de serviços definidos;
- 4.1.3.11.2.1.4.** Atuará como componente inicial do processo de gerenciamento de incidentes e dar suporte às equipes de gerenciamento de problemas, mudanças, liberações e configurações;
- 4.1.3.11.2.1.5.** Informará ao usuário quanto ao andamento do chamado aberto;
- 4.1.3.11.2.1.6.** Fornecerá informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TI;
- 4.1.3.11.2.1.7.** O dimensionamento da equipe de 1º Nível terá como base a tabela descrita no **ITEM 4.1.3.11.2.2.6;**
- 4.1.3.11.2.1.8.** Fornecer 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;
- 4.1.3.11.2.1.9.** Configurar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pela JFCE;
- 4.1.3.11.2.1.10.** Fornecer suporte aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário Federal;
- 4.1.3.11.2.1.11.** Fornecer suporte a softwares, tais como BOffice, MSOffice, Antivirus, dentre outros;
- 4.1.3.11.2.1.12.** Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares de uso comum da CONTRATANTE;

4.1.3.11.2.2. Atendimentos de 2º Nível

- 4.1.3.11.2.2.1.** Nos casos em que o 1º Nível da Central de Serviços não for capaz de resolver o Incidente ou a Requisição de Serviço, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível, cujas principais atividades são:

- 4.1.3.11.2.2.1.1.** Fornecer 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;

- 4.1.3.11.2.2.1.2.** Elaborar e atualizar 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 da mesma;
- 4.1.3.11.2.2.1.3.** Esclarecer dúvidas e orientar 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;
- 4.1.3.11.2.2.1.4.** Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 4.1.3.11.2.2.1.5.** Contatar as equipes internas da área de TI da JFCE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 4.1.3.11.2.2.1.6.** Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da JFCE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 4.1.3.11.2.2.1.7.** Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI da JFCE;
- 4.1.3.11.2.2.1.8.** Fornecer suporte especializado aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário Federal;
- 4.1.3.11.2.2.1.9.** Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz;
- 4.1.3.11.2.2.1.10.** Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema;
- 4.1.3.11.2.2.1.11.** Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços;
- 4.1.3.11.2.2.1.12.** Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas da JFCE;
- 4.1.3.11.2.2.1.13.** Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela JFCE, quando for o caso;

- 4.1.3.11.2.2.1.14.** Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares de uso comum da CONTRATANTE;
- 4.1.3.11.2.2.1.15.** Fornecer suporte especializado a softwares, tais como BOffice, MSOffice, Antivirus, dentre outros;
- 4.1.3.11.2.2.1.16.** Fornecer Suporte especializado no parque de computadores da CONTRATANTE, sem garantia, conforme condições estabelecidas no **ANEXO IV**;
- 4.1.3.11.2.2.1.17.** Operacionalizar e fornecer suporte especializado nos eventos de videoconferências;
- 4.1.3.11.2.2.1.18.** Apoiar as atividades de infraestrutura de TI.
- 4.1.3.11.2.2.2.** Em virtude de um maior número de ocorrências provenientes de algumas unidades da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá distribuir pontos de atendimento presencial nas suas unidades remotas, listadas no quadro abaixo, que indica as quantidades aproximadas de estações de trabalho e usuários para efeito de cálculo estimativo de quantitativo de técnicos a serem alocados em cada localidade.

LOCALIDADES DA JFCE (Polos de Suporte)	USUÁRIOS	ESTAÇÕES
Edifício Sede Endereço: Praça Murilo Borges, s/n - Centro - Fortaleza – CE. CEP: 60035-210.	520	725
Edifício Anexo da Aldeota Endereço: Rua João Carvalho, nº 485 – Aldeota – Fortaleza-CE. CEP: 60140-140.	215	255
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	33
Subseção Judiciária de Sobral Endereço 18ª e 19ª Varas: Rua Doutor Guarani, nº 104 - Derby Clube Sobral – CE. CEP: 62040-730. Endereço 31ª Vara: Av. da Universidade, nº 850, Campus da Betânia (Universidade Vale do Acaraú), Sobral – CE. CEP: 62040-370.	67	70
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte Endereço: Rua Coronel Serafim Chaves, nº 525 – Centro - Limoeiro do Norte – CE. CEP: 62930-000.	46	53
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte Endereço: Rua Arnóbio Bacelar Caneca, nº 860 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte – CE. CEP: 63040-270.	72	96
Subseção Judiciária de Iguatu Endereço: Rua 25 de Março, s/n – Paraná - Iguatu – CE. CEP: 63500-000.	23	28
Subseção Judiciária de Tauá Endereço: Av. Coronel Vicente Alexandrino de Sousa, nº 10	19	22

Tauazinho - Tauá – CE. CEP: 63660-000.		
Subseção Judiciária de Quixadá Endereço: Rua José Jucá, 75 – Centro - Quixadá – CE. CEP: 63900-000.	23	37
Subseção Judiciária de Crateús Endereço: Rua Sargento Hermínio, S/N - BR 226/Km 0 – Venâncios Crateús – CE. CEP: 63700-000.	22	22
Subseção Judiciária de Itapipoca Endereço: Rua Tenente José Vicente, s/n - Boa Vista - Itapipoca-CE CEP: 62.500-000.	23	29
Subseção Judiciária de Maracanaú Endereço: Av. I, n.º 17 – Edifício Business Place - Jereissati I Maracanaú-CE	44	50

- 4.1.3.11.2.2.3.** Os eventuais atendimentos presenciais nos postos de atendimento supracitados serão realizados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE. Todas as despesas de deslocamentos, pernoite ou quaisquer outras despesas diretas ou indiretas deverão estar inclusas nos valores propostos;
- 4.1.3.11.2.2.4.** A CONTRATADA deverá prestar Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis nas instalações do prédio sede da JFCE. Esta 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;
- 4.1.3.11.2.2.5.** Os chamados presenciais, 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 fora desse período, deverão ser atendidos no próximo dia útil;
- 4.1.3.11.2.2.6.** Para fins de aferição dos níveis de serviço e dimensionamento mínimo das equipes dos pólos, deverão ser observados os seguintes parâmetros:

LOCALIDADES DA JFCE (Pólos de Suporte)	Qtd. de Chamados Solucionados/Mês*		
	1º Nível	2º Nível	3º Nível
Edifício Sede	354	1180	400
Edifício Anexo da Aldeota	125	415	15
Vara 21 – dependências da UNIFOR	6	20	3
Subseção Judiciária de Sobral	17	55	4
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte	23	75	2
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte	39	130	5
Subseção Judiciária de Iguatu	15	50	2
Subseção Judiciária de Tauá	23	75	2
Subseção Judiciária de Quixadá	24	80	5

Subseção Judiciária de Crateús	14	45	2
Subseção Judiciária de Itapipoca	23	75	2
Subseção Judiciária de Maracanaú	39	130	5
TOTAIS	699	2330	447

4.1.3.11.2.3. Atendimento INCIDENTES de 2º Nível (Especializado)

4.1.3.11.2.3.1. O serviço de suporte de 2º Nível Especializado tem como finalidade o atendimento de demandas concernentes aos diversos serviços relacionados aos eventos de videoconferência mantidos pela Justiça Federal no Ceará, que atua tanto na área judiciária como na administrativa. Os profissionais que forem alocados para prestar este serviço se especializarão neste tipo de atendimento e atuarão como apoio aos analistas de sistema da Justiça Federal no Ceará, tendo como principais atividades:

- 4.1.3.11.2.3.1.1.** Efetuar o levantamento de dados complementares juntos 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;
- 4.1.3.11.2.3.1.2.** Orientar os usuários sobre a utilização dos sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da Justiça Federal do Estado, para os chamados não elegíveis;
- 4.1.3.11.2.3.1.3.** Fazer contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento dos mesmos, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento;
- 4.1.3.11.2.3.1.4.** Orientar as demais equipes de atendimento da Central de Serviços sobre os sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, do JFCE, realizando o repasse de esclarecimentos e orientações quando oportuno;
- 4.1.3.11.2.3.1.5.** A equipe de suporte em 2º Nível Especializado estará localizada nas dependências da CONTRATANTE sendo alocados recursos na sede da JFCE, com vistas a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas da JFCE;
- 4.1.3.11.2.3.1.6.** Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política

de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

4.1.3.11.2.4. Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE INFRAESTRUTURA

- 4.1.3.11.2.4.1.** A área de infraestrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos da CONTRATANTE, tais como servidores, serviços de rede, web, correio eletrônico etc;
- 4.1.3.11.2.4.2.** Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas na CONTRATANTE. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - 4.1.3.11.2.4.2.1.** Condução e resolução de incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - 4.1.3.11.2.4.2.2.** Monitoramento e análise das informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - 4.1.3.11.2.4.2.3.** Investigação e diagnóstico de incidentes registrados, incluindo resolução dos mesmos, sempre que possível;
 - 4.1.3.11.2.4.2.4.** Detecção dos possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - 4.1.3.11.2.4.2.5.** Resolução de incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.

4.1.3.11.2.5. Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE SISTEMAS

- 4.1.3.11.2.5.1.** Nos casos em que os Suportes de 1º e 2º Níveis não forem capazes 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.

4.1.3.11.2.6. Atendimento de 3º Nível - ENTIDADES EXTERNAS

- 4.1.3.11.2.6.1.** 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. Caberá à CONTRATADA realizar a administração dos chamados abertos junto

às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção, incluindo o controle dos níveis de serviços estabelecidos entre a CONTRATANTE e seus fornecedores.

4.1.3.11.3. Priorização de Incidentes Críticos

4.1.3.11.3.1. 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 elaboração do Catálogo de Serviços. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegurem:

- 4.1.3.11.3.1.1.** A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;
- 4.1.3.11.3.1.2.** O envolvimento da equipe de TI da CONTRATANTE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente;
- 4.1.3.11.3.1.3.** A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;
- 4.1.3.11.3.1.4.** O cumprimento de níveis de serviços definidos.

4.1.3.11.4. Requisição de Serviço

4.1.3.11.4.1. 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 a utilização de um serviço da TI 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 Informação/Aviso/Documentação;

4.1.3.11.4.2. As requisições de serviço são alterações comuns e simples, que já possuem procedimentos definidos e com baixo risco ao ambiente. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

4.1.3.11.5. Integração com Gerenciamento de Problemas

4.1.3.11.5.1. 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.

4.1.3.11.6. Sistema da Gerência de Incidentes

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

- 4.1.3.11.6.1.1.** Registro de incidentes/requisições de serviço pelo usuário final nas modalidades via internet, intranet, e-mail e telefonia;
- 4.1.3.11.6.1.2.** Registro de incidentes/requisições de serviço pelo operador de primeiro nível mediante intranet, e-mail, telefone ou presencialmente;
- 4.1.3.11.6.1.3.** Geração e tratamento de identificadores únicos para cada incidente/requisição de serviço;
- 4.1.3.11.6.1.4.** Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;
- 4.1.3.11.6.1.5.** Registro de critérios de prioridades de incidentes e tratamento de urgência;
- 4.1.3.11.6.1.6.** Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o incidente;
- 4.1.3.11.6.1.7.** Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para segundo e terceiros níveis de atendimento;
- 4.1.3.11.6.1.8.** Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de incidentes com base nas informações registradas;
- 4.1.3.11.6.1.9.** Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço;
- 4.1.3.11.6.1.10.** Permitir vínculo do incidente com os problemas definidos em sua consequência;
- 4.1.3.11.6.1.11.** Retornar o incidente para o operador de primeiro nível visando o seu encerramento ao final do fluxo de trabalho;
- 4.1.3.11.6.1.12.** Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os incidentes.

4.1.3.12. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

4.1.3.12.1. Descrição

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

- 4.1.3.12.1.1.1.** Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- 4.1.3.12.1.1.2.** Registrar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.1.1.3.** Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria continua no processo no ambiente da CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.1.2.** 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 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 dos mesmos;
- 4.1.3.12.1.3.** 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 TI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.1.4.** 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. Caso necessário, poderão ser alocados recursos adicionais da CONTRATADA, por intermédio de serviços prestados por Especialistas Técnicos, a ser alocado pela CONTRATANTE de acordo com as necessidades ou pelos critérios definidos no processo de gerenciamento de problemas;
- 4.1.3.12.1.5.** Nos casos de solicitações de atendimento por Especialistas Técnicos, mesmo que estes não atuem nas dependências da CONTRATANTE para a realização da análise do problema, a CONTRATANTE poderá, sempre que julgar necessário, solicitar atendimento *on-site* em suas instalações descritas no **ITEM 4.1.3.11.2.2.2.** Todo atendimento que envolva intervenção no ambiente, tais como modificações de configurações existentes, instalação de novos serviços e realização de testes, deverão ser realizados, obrigatoriamente, nas

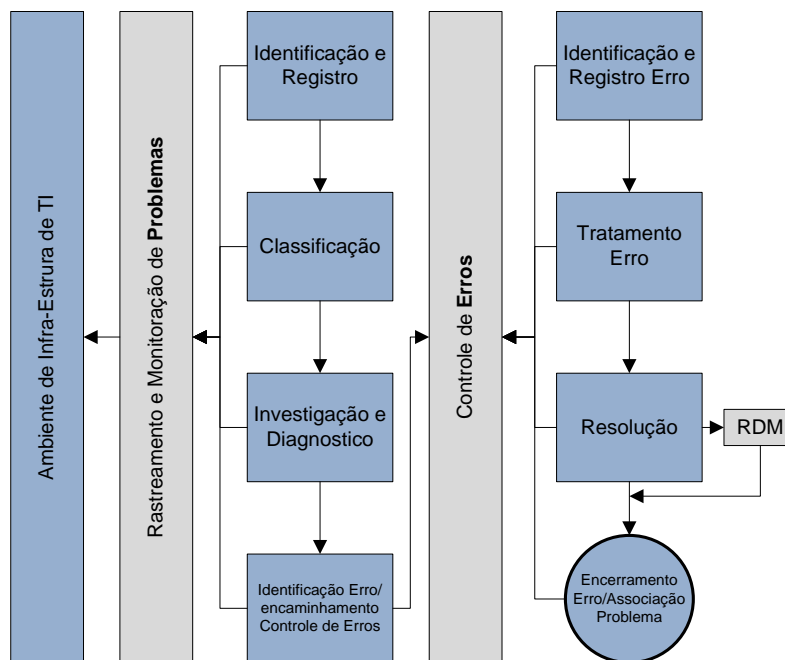
dependências da CONTRATANTE e com prévia autorização da CONTRATANTE, por meio da gerência de mudanças.

4.1.3.12.2. Objetivos do Gerenciamento de Problemas

- 4.1.3.12.2.1. Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.2.2. Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infraestrutura;
- 4.1.3.12.2.3. Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação;
- 4.1.3.12.2.4. Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes;
- 4.1.3.12.2.5. Ser pró-ativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer;
- 4.1.3.12.2.6. Reduzir o quantitativo de incidentes.

4.1.3.12.3. Processo de Atendimento de Problemas

- 4.1.3.12.3.1. A CONTRATADA atuará dentro de uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de problemas, conforme o descritivo das atividades a seguir:



4.1.3.12.4. Resposta a Resolução de Problemas

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

4.1.3.12.5. Identificação/Registro/Classificação do Problema

4.1.3.12.5.1. 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;

4.1.3.12.5.2. 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;

4.1.3.12.5.3. Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado e acompanhado pela Supervisão dos Serviços de Atendimento e Infraestrutura. 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. A CONTRATADA deverá, no entanto, informar imediatamente à CONTRATANTE os casos de problemas identificados que mereçam uma atenção imediata;

4.1.3.12.5.4. 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 TI impactado e/ou tecnologia utilizada.

4.1.3.12.6. Investigação e Diagnóstico

4.1.3.12.6.1. 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.

4.1.3.12.7. Controle de Erros

4.1.3.12.7.1. Após a fase a 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 aos níveis de serviço acordados.

4.1.3.12.8. Requisição de Mudança e Encerramento

- 4.1.3.12.8.1.** 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;
- 4.1.3.12.8.2.** À CONTRATADA caberá a atividade de envio de requisições de mudança à CONTRATANTE e, nos casos de aprovação, proceder com o tratamento da solicitação no devido processo de Gerenciamento de Mudança;
- 4.1.3.12.8.3.** 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.

4.1.3.12.9. Atendimento Proativo

- 4.1.3.12.9.1.** 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:
- 4.1.3.12.9.1.1.** Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha;
- 4.1.3.12.9.1.2.** Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico;
- 4.1.3.12.9.1.3.** Necessidade de capacitação de usuários;
- 4.1.3.12.9.1.4.** Documentação de procedimentos e “Como fazer” (HOW-TO’s).
- 4.1.3.12.9.2.** 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 TI 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.

4.1.3.12.10. Tratamento de Problemas Críticos

4.1.3.12.10.1. Assim como no gerenciamento de incidentes, deverá ser definido durante o processo de implantação 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.

4.1.3.13. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA/LIBERAÇÃO

4.1.3.13.1. Descrição

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

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

4.1.3.13.1.2.1. Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;

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

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

4.1.3.13.1.3. 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 TI, 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;

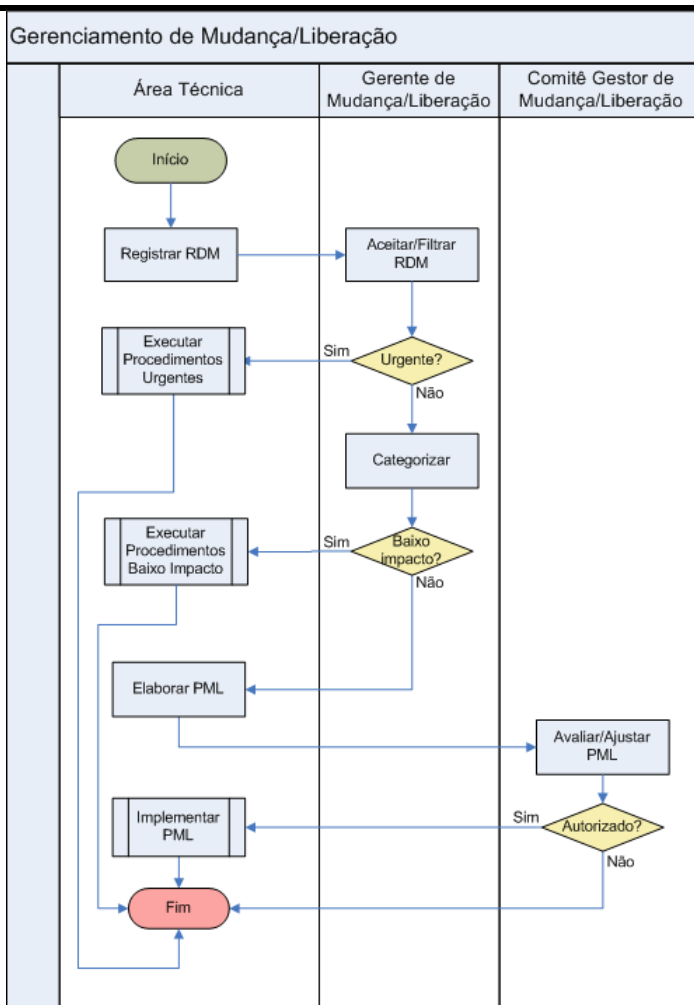
4.1.3.13.1.4. O processo de Gerenciamento de Liberação, por sua vez, deverá prover meios para controlar liberações de hardware e software para o ambiente de produção

da CONTRATANTE, de forma a evitar resultados inconsistentes de processamento, inoperância e/ou perda de estabilidade da infraestrutura;

- 4.1.3.13.1.5.** 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 destes com os processos de gerenciamento objetos deste Termo, bem como com as demais áreas envolvidas da CONTRATANTE.

4.1.3.13.2. Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação

- 4.1.3.13.2.1.** Dentre os objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA, através do processo de Gerenciamento de Mudança/Liberação previstos no ITIL, estão:
- 4.1.3.13.2.1.1.** Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;
- 4.1.3.13.2.1.2.** Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;
- 4.1.3.13.2.1.3.** Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela Área de TI;
- 4.1.3.13.2.1.4.** Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de hardware e software;
- 4.1.3.13.2.1.5.** 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;
- 4.1.3.13.2.1.6.** Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.
- 4.1.3.13.2.2.** A CONTRATADA deverá, junto com seus supervisores, disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de mudanças, considerando as seguintes atividades:



4.1.3.13.3. Registro de uma RDM

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

4.1.3.13.3.1.1. Hardware;

4.1.3.13.3.1.2. Software;

4.1.3.13.3.1.3. Equipamentos e Sistemas de Comunicação;

4.1.3.13.3.1.4. Sistemas de Produção;

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

4.1.3.13.3.2. Toda RDM deverá ser registrada e associada a um número identificador, sendo que, quando esta tiver sido promovida pelo Gerenciamento de Problemas, o

numero da ocorrência registrada no Problema deverá sempre ser associada ao registro da RDM.

4.1.3.13.4. Filtro/Aceite de uma RDM

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

- 4.1.3.13.4.1.1.** Se a mudança visa atender uma necessidade real da CONTRATANTE;
- 4.1.3.13.4.1.2.** Qual o impacto e a urgência da mudança;
- 4.1.3.13.4.1.3.** O custo/benefício da mudança.

4.1.3.13.5. Classificação e Categorização da RDM

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

4.1.3.13.5.2. 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/Liberação;

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

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

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

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

4.1.3.13.5.4. 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/Liberação, mediante aprovação do Comitê de Mudança/Liberação.

4.1.3.13.6. Papéis no Gerenciamento de Mudança e Liberação

4.1.3.13.6.1. Gerente de Mudança/Liberação

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

- 4.1.3.13.6.1.2. Valida a categorização de uma RDM quanto ao nível de impacto: Baixo, Médio ou Alto;
- 4.1.3.13.6.1.3. Convoca o Comitê Gestor de Mudança/Liberação para deliberar sobre a autorização de um PML;
- 4.1.3.13.6.1.4. Convoca, quando houver conveniência, a participação de especialista ou interessado para reunião do Comitê Gestor de Mudança/Liberação;
- 4.1.3.13.6.1.5. Acompanha e apóia a implementação do PML.
- 4.1.3.13.6.2. **Supervisão de Atendimento e Infraestrutura**
- 4.1.3.13.6.2.1. Auxilia a área técnica na elaboração de RDMs e PMLs;
- 4.1.3.13.6.2.2. Apóia na alocação dos recursos para execução de um PML;
- 4.1.3.13.6.2.3. Coordena a execução de PML (Urgente e Baixo Impacto);
- 4.1.3.13.6.2.4. Revisa a pós-execução de PML.

4.1.3.13.6.3. **Área Técnica (equipe de 3º Nível)**

- 4.1.3.13.6.3.1. Solicita mudanças através do envio de RDMs;
- 4.1.3.13.6.3.2. Elabora PMLs;
- 4.1.3.13.6.3.3. Executa PMLs autorizadas;
- 4.1.3.13.6.3.4. Elabora relatórios pós-execução.

4.1.3.13.6.4. **Comitê de Mudança e Liberação**

- 4.1.3.13.6.4.1. Avalia PMLs submetidos;
- 4.1.3.13.6.4.2. Autoriza ou solicita ajuste de PMLs.

4.1.3.13.7. **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.

4.1.3.13.7.1. **Elaboração de Políticas e Planos de Liberações**

- 4.1.3.13.7.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:
 - 4.1.3.13.7.1.1.1. Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio;
 - 4.1.3.13.7.1.1.2. Definição da forma de liberações emergenciais;

- 4.1.3.13.7.1.1.3.** Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura estarão sob o controle do processo;
- 4.1.3.13.7.1.1.4.** Definição das convenções de nome das liberações;
- 4.1.3.13.7.1.1.5.** Definição dos conteúdos (componentes) das liberações;
- 4.1.3.13.7.1.1.6.** Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação;
- 4.1.3.13.7.1.1.7.** Definição dos recursos necessários para a liberação;
- 4.1.3.13.7.1.1.8.** Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno;
- 4.1.3.13.7.1.1.9.** Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade;
- 4.1.3.13.7.1.1.10.** Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.

4.1.3.13.7.2. Distribuição e Instalação

- 4.1.3.13.7.2.1.** 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.

4.1.3.13.7.3. Plano de Recuperação

- 4.1.3.13.7.3.1.** 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 TI de forma parcial ou total;
- 4.1.3.13.7.3.2.** 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.

4.1.3.13.7.4. Premissas

- 4.1.3.13.7.4.1.** A instauração de um processo de Mudanças/Liberação estará associada a algumas condições que deverão ser implantadas pela CONTRATANTE, com assessoria da CONTRATADA, a saber:
 - 4.1.3.13.7.4.1.1.** Divisão entre ambiente de Produção e de Homologação;
 - 4.1.3.13.7.4.1.2.** Controle de Acesso ao ambiente Produtivo;
 - 4.1.3.13.7.4.1.3.** Definição de Papéis e Responsabilidades de forma clara e objetiva;
 - 4.1.3.13.7.4.1.4.** Definição do Processo Formal de passagem de alterações de sistema para produção.

4.1.3.14. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

4.1.3.14.1. Definição

- 4.1.3.14.1.1.** É o processo responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TI, 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;
- 4.1.3.14.1.2.** A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, desenhar todo o processo de gerenciamento de configuração, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas neste Termo;
- 4.1.3.14.1.3.** A CONTRATADA deverá alocar recursos humanos para a gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:
- 4.1.3.14.1.3.1.** Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- 4.1.3.14.1.3.2.** Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 4.1.3.14.1.3.3.** Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua do processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pelo seu Núcleo de TI;
- 4.1.3.14.1.4.** Caberá à CONTRATANTE disponibilizar o software necessário a solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração);
- 4.1.3.14.1.5.** Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de hardware e software seja modificado.

4.1.3.14.2. Objetivos do Gerenciamento de Configuração

- 4.1.3.14.2.1.** O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infraestrutura de TI e tem como principais objetivos:
- 4.1.3.14.2.1.1.** Exercer maior controle sobre os ativos de TI – itens de configuração (IC);
- 4.1.3.14.2.1.2.** Prover informações corretas sobre os componentes de TI para outros processos;
- 4.1.3.14.2.1.3.** Criar e manter uma base de dados de ativos de TI – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).

4.1.3.14.3. Ativos Computacionais – (Principais IC's)

4.1.3.14.3.1. Os ativos computacionais que serão objeto da gerência de configuração e que serão suportados pela ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE são:

4.1.3.14.3.1.1. Componentes de hardware:

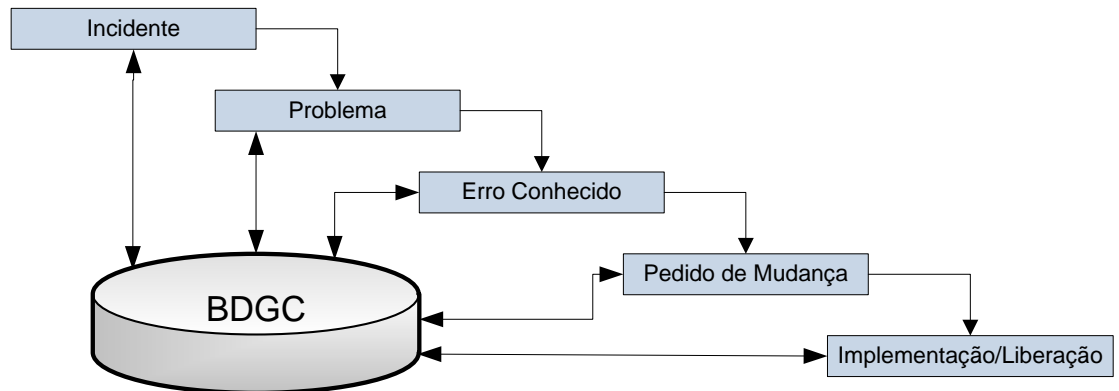
- a. Microcomputadores Servidores;
- b. Controladoras de Disco, inclusive Storage Area Network;
- c. Estações de Trabalho;
- d. Impressoras e Servidores de Impressão;
- e. Ativos de Rede e de Segurança da Informação;
- f. Outros Itens Gerenciáveis.

4.1.3.14.3.1.2. 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.

4.1.3.14.4. Relacionamento com Outros Processos

4.1.3.14.4.1. 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 abaixo:



4.1.3.15. GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA

4.1.3.15.1. Definição

4.1.3.15.1.1. Consiste na estruturação de atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestrutura de TI 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.

4.1.3.15.2. Objetivos do Gerenciamento da infraestrutura

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

- 4.1.3.15.2.1.1. Atualização de software;
- 4.1.3.15.2.1.2. Realização de backup e restore;
- 4.1.3.15.2.1.3. Distribuição de vacinas/atualização de antivírus;
- 4.1.3.15.2.1.4. Definição e implantação de políticas de grupo;
- 4.1.3.15.2.1.5. Controle de acesso;
- 4.1.3.15.2.1.6. Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas;
- 4.1.3.15.2.1.7. Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças;
- 4.1.3.15.2.1.8. Implantar as mudanças na infraestrutura de TI;
- 4.1.3.15.2.1.9. Monitorar os serviços de TI e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, 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 TI.

4.1.3.15.2.1.10. Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.

4.1.3.15.3. Escopo do Gerenciamento da infraestrutura

4.1.3.15.3.1. A CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo:

- 4.1.3.15.3.1.1.** Serviços em redes TCP/IP;
- 4.1.3.15.3.1.2.** Serviços em equipamentos de conectividade;
- 4.1.3.15.3.1.3.** Serviços em equipamentos servidores de redes, infraestrutura e banco de dados, seus periféricos;
- 4.1.3.15.3.1.4.** Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
- 4.1.3.15.3.1.5.** Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Linux, principalmente as distribuições Debian, SuSe e Red Hat;
- 4.1.3.15.3.1.6.** Serviços em sistemas operacionais para servidores;
- 4.1.3.15.3.1.7.** Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare;
- 4.1.3.15.3.1.8.** Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;
- 4.1.3.15.3.1.9.** Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
- 4.1.3.15.3.1.10.** Serviços em sistemas de Gerenciadores de Banco de Dados;
- 4.1.3.15.3.1.11.** Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
- 4.1.3.15.3.1.12.** Serviços em sistemas de segurança tais como firewalls, ips, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
- 4.1.3.15.3.1.13.** Serviços de atualizações automáticas de Sistema Operacional Cliente e Servidor;
- 4.1.3.15.3.1.14.** Serviços de gestão da infraestrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
- 4.1.3.15.3.1.15.** Serviços de gerenciamento de logs dos ativos de infraestrutura;
- 4.1.3.15.3.1.16.** Apoio técnico para testes e homologação de soluções;
- 4.1.3.15.3.1.17.** Atividades de resolução em 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.15.3.1.18.** 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;
- 4.1.3.15.3.1.19.** 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 padrões Microsoft, Linux e Unix-AIX;
- i. Servidores de Correio Eletrônico e Comunicações Unificadas;
- j. Sistemas Anti-Vírus;
- k. Serviços Anti-Spam 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.

4.1.3.15.3.2. A JFCE possui atualmente ativos de infraestrutura para atender aproximadamente 1200 (um mil e duzentos) usuários, sendo 550 (quinhentos e cinquenta) localizados no prédio sede, 220 (duzentos e vinte) localizados na unidade remota da Aldeota, 23 (vinte e três) nas dependências da UNIFOR – Vara 21 - e os demais distribuídos em 9 (nove) unidades localizadas no interior do Estado, nas cidades de Limoeiro, Juazeiro, Sobral, Quixadá, Iguatu, Tauá, Crateús, Itapipoca e Maracanaú;

4.1.3.15.3.3. Os quantitativos acima são orientativos, já que a infraestrutura de TI 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;

4.1.3.15.3.4. 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 – Modelo de Termo de**

Vistoria) para levantar todas as informações consideradas relevantes para a elaboração da sua proposta comercial;

- 4.1.3.15.3.5.** A equipe responsável pelo atendimento do processo de gerenciamento da infraestrutura deverá ser construída por especialistas de Suporte Técnico detentores de conhecimento nas tecnologias existentes na CONTRATANTE. Em razão disso, o Processo de Gerenciamento de Incidentes, que prevê as atividades de investigação, diagnóstico, resolução e recuperação de incidentes será, normalmente, executado pelos membros da equipe de Gerenciamento da infraestrutura. O mesmo é válido para o processo de Gerenciamento de Problemas, sem impedimento da alocação de equipe externa da CONTRATADA, sob demanda, e a critério da CONTRATANTE, para apoio/condução da resolução dos incidentes/problemas;
- 4.1.3.15.3.6.** Todas as atividades do Gerenciamento da infraestrutura deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infraestrutura designando recursos técnicos, realizando o acompanhando e avaliação do resultado dos serviços relacionados com o Ambiente de TI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.15.3.7.** 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.

4.1.3.15.4. Corpo Técnico Operacional

- 4.1.3.15.4.1.** A CONTRATADA deverá apresentar dimensionamento da equipe técnica a ser alocada, para aprovação prévia por parte da CONTRATANTE;
- 4.1.3.15.4.2.** A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou a CONTRATANTE venha solicitar;
- 4.1.3.15.4.3.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica da equipe alocada na prestação dos serviços;
- 4.1.3.15.4.4.** Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no **ITEM 4.2.1.**, a ser comprovado no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

4.1.3.15.5. Acordo de Nível de Serviço (incidentes envolvendo a infraestrutura de rede e equipamentos servidores)

A CONTRATADA deverá cumprir Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido no **ANEXO VI**, sob pena de multas, conforme descrito no **ITEM 9 (SANÇÕES APLICÁVEIS)** deste Termo de Referência.

4.1.3.15.5.1. Serviços de Monitoramento

- 4.1.3.15.5.1.1.** A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoramento proativo e reativo dos ativos e serviços de TI utilizando as ferramentas já homologadas pela CONTRATANTE;
- 4.1.3.15.5.1.2.** Todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela CONTRATADA, às suas custas, e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço previstas neste Termo de Referência.

4.1.3.16. GESTÃO DO CONTRATO

4.1.3.16.1. Definição

- 4.1.3.16.1.1.** A CONTRATADA deverá nomear um Gerente Técnico, que terá como responsabilidade garantir a entrega dos melhores níveis de serviço durante toda vigência do respectivo contrato, bem como garantir o acompanhamento das necessidades da CONTRATANTE provendo soluções que visem o seu melhor atendimento. Dentre as atribuições deste profissional estarão:
- 4.1.3.16.1.2.** Gerenciamento das atividades previstas em contrato;
- 4.1.3.16.1.3.** Gerenciamento dos incidentes e problemas escalados para a CONTRATADA;
- 4.1.3.16.1.4.** Apoio à CONTRATANTE para melhor utilização do contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;
- 4.1.3.16.1.5.** Acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviço);
- 4.1.3.16.1.6.** Busca de melhoria contínua dos processos desenvolvidos na condução do respectivo contrato;
- 4.1.3.16.1.7.** Contato único com a Gestão de Contratos da CONTRATANTE;

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

4.1.3.16.2. Metodologia de Trabalho

4.1.3.16.2.1. Os serviços contratados serão implantados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

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

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

4.1.3.16.2.4. Os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço, que deve, quando couber:

- a. Conter a identificação do serviço;
- b. Conter a descrição do serviço, assim como documentos e diagramas, necessários à execução;
- c. Conter a quantificação em unidades de serviço, de acordo com o método descrito no processo de manutenção elaborado pela CONTRATANTE;
- d. Estabelecer seu cronograma e pontos de controle;
- e. Lista de produtos a serem entregues;
- f. Outras informações julgadas necessárias.

4.1.3.16.3. Unidade de Serviços – Serviços de Atendimento de 1º Nível

4.1.3.16.3.1. Para fins de contratação e cobrança será adotada a métrica da Unidade de Serviço (US), que se constitui dos recursos necessários à prestação dos serviços na Central de Serviços nas instalações da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;

4.1.3.16.3.2. O dimensionamento inicial da quantidade de Unidades de Serviço deverá constar da proposta da proponente, e será a base de adições das unidades de serviço, em função de eventuais mudanças nos parâmetros de dimensionamento da solução;

4.1.3.16.3.3. O CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço contemplando a quantidade de unidades de serviço necessárias, bem como o prazo inicial da prestação dos serviços, sendo essa a autorização para a prestação dos serviços e cobrança mensal dos serviços realizados.

4.1.3.16.4. Unidade de Serviços – Todos os Demais Serviços aqui especificados

- 4.1.3.16.4.1.** Para cada serviço a ser prestado deverá ser especificado o valor da unidade de serviço, que é o valor do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços, conforme sua complexidade;
- 4.1.3.16.4.2.** A definição da quantidade de unidades de serviços necessárias para realização de um serviço será objeto de negociação entre as partes, não cabendo, após o aceite da Ordem de Serviços (OS) por parte da CONTRATADA, solicitação de acréscimos à determinada OS (exceto em casos de comprovada mudança de escopo do serviço contratado), já que a contratação efetiva é de serviços realizados e não de horas de profissionais;
- 4.1.3.16.4.3.** A CONTRATADA só está obrigada a realizar os serviços após emissão da respectiva Ordem de Serviço, que deverá possuir seu aceite para ter validade.

4.1.3.16.5. Operacionalização

- 4.1.3.16.5.1.** A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio de Relatório de Serviços Executados (RSE), que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim. Este sistema será de responsabilidade da CONTRATADA. Na anotação realizada no Relatório de Serviços Executados (RSE) deverá constar os serviços realizados e o respectivo quantitativo de Unidades de Serviços utilizado;
- 4.1.3.16.5.2.** No final da execução de cada Ordem de Serviço (OS), a contratada fará a consolidação de todos os Relatórios de Serviços Executados (RSE), detalhando os serviços realizados e o respectivo quantitativo de US consumidas;
- 4.1.3.16.5.3.** Os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos atendentes da Central de Serviços serão controlados pela CONTRATADA;
- 4.1.3.16.5.4.** O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das Ordens de Serviço emitidas cabe a CONTRATANTE;
- 4.1.3.16.5.5.** Os serviços técnicos de informática deste contrato serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pela CONTRATANTE.

4.1.3.17. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 4.1.3.17.1.** 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 assinadas e a relação GFIP;

- 4.1.3.17.2.** Mensalmente deverá ser apresentada a documentação comprobatória dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, juntamente com a apresentação do Relatório de Serviços Executados (RSE), sem a qual não será possível a emissão da autorização de pagamento pelos serviços prestados;
- 4.1.3.17.3.** A documentação comprobatória deverá ser composta dos seguintes documentos:
- 4.1.3.17.3.1.** Relatório de Serviços Executados (RSE);
 - 4.1.3.17.3.2.** Notas Fiscais;
 - 4.1.3.17.3.3.** Folha de pagamento da Empresa;
 - 4.1.3.17.3.4.** Corpo da GFIP;
 - 4.1.3.17.3.5.** Resumo das informações do INSS;
 - 4.1.3.17.3.6.** Relatório analítico GRF;
 - 4.1.3.17.3.7.** Protocolo de envio conectividade social;
 - 4.1.3.17.3.8.** Guia de recolhimento e comprovante de pagamento do FGTS;
 - 4.1.3.17.3.9.** Guia de recolhimento e comprovante de pagamento do INSS;
 - 4.1.3.17.3.10.** Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
 - 4.1.3.17.3.11.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - 4.1.3.17.3.12.** Certidão Positiva com efeito de Negativa de Débitos Previdenciários;
 - 4.1.3.17.3.13.** Certificado de Regularidade FGTS – CRF;
 - 4.1.3.17.3.14.** Certidão Conjunta Positiva com efeito de Negativa de Tributos Federais;
 - 4.1.3.17.3.15.** Certidão Positiva de Débitos Municipais com efeitos de Negativa;
 - 4.1.3.17.3.16.** Relatório de Atividades.
- 4.1.3.17.4.** A proponente deverá apresentar planilha de composição dos custos de cada perfil utilizado para cálculo da Unidade de Serviços (US), 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;
- 4.1.3.17.5.** Os profissionais que prestarão os serviços descritos neste Termo de Referência deverão ter seus vencimentos baseados na Convenção Coletiva de Trabalho firmada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Ceará (SINDpdCE);
- 4.1.3.17.6.** Para renegociação dos valores das US's, na periodicidade permitida pela legislação, 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. Para os itens da proposta comercial que não sejam passíveis de reajuste por dissídios e/ou convenções coletivas, aplicar-se-á o reajuste com base no modelo usualmente utilizado pela CONTRATANTE.

4.2. REQUISITOS DA SOLUÇÃO/SERVIÇO

4.2.1. Especificações Técnicas Requeridas

4.2.1.1. Serviços de Atendimento de 1º Nível

4.2.1.1.1. Atividades

- 4.2.1.1.1.1.** Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados relacionados à área de TI da CONTRATANTE;
- 4.2.1.1.1.2.** Escalar e encaminhar para as áreas responsáveis realizarem suporte de segundo nível, encaminhar para o Suporte de 2º Nível ou para equipe de suporte à Infraestrutura de terceiro nível os incidentes não solucionados pelo 1º Nível;
- 4.2.1.1.1.3.** Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- 4.2.1.1.1.4.** Fornecer suporte inicial, restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento (SLA) do 1º Nível de Atendimento em softwares básicos homologados pela área de TI da CONTRATANTE, tais como BROffice, Software de Antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- 4.2.1.1.1.5.** Fornecer suporte inicial de aplicativos da CONTRATANTE restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento do 1º Nível de Atendimento, fornecidos pela equipe de Incidentes da área de Sistemas;
- 4.2.1.1.1.6.** Realizar o acompanhamento na integra dos eventos demandados a ele, mesmo em caso de encaminhamento de outros níveis de suporte ou para contratos com Terceiros, cabendo a Central de Serviços o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos até a finalização do evento, onde será dado o motivo que demandou a ocorrência bem como a forma como ela foi resolvida;
- 4.2.1.1.1.7.** Acompanhar o atendimento de suporte do segundo e terceiro nível e fechar os incidentes, confirmando com o cliente;
- 4.2.1.1.1.8.** Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE;
- 4.2.1.1.1.9.** Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- 4.2.1.1.1.10.** Atendimento (através de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial) a softwares básicos homologados pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE, tais como, MS Office, software de Antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- 4.2.1.1.1.11.** Atendimento (através de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial) a aplicativos de automação judiciária restrita a execução de scripts, providos pelos fornecedores internos ou externos;

4.2.1.1.1.12. 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 Poder Judiciário Federal;

4.2.1.1.1.13. Fornecer suporte a aplicativos de dispositivos móveis (iOS, Android e outros);

4.2.1.1.1.14. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do Poder Judiciário Federal.

4.2.1.1.2. Qualificações

4.2.1.1.2.1. Experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk;

4.2.1.1.2.2. Ensino médio completo;

4.2.1.1.2.3. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;

4.2.1.1.2.4. Conhecimento de sistemas operacionais (MS Windows);

4.2.1.1.2.5. Conhecimentos de aplicativos tipo BR OFFICE e/ou MS OFFICE;

4.2.1.1.3. Habilidades

4.2.1.1.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;

4.2.1.1.3.2. Usar linguagem adequada;

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

4.2.1.1.3.4. Administrar conflitos.

4.2.1.2. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)

4.2.1.2.1. Atividades

4.2.1.2.1.1. Executar as atividades não solucionadas em 1º Nível;

4.2.1.2.1.2. Quaisquer outros serviços não listados neste termo, mas que provoquem demanda de atendimento presencial, deverão ser acompanhados pela Central de Serviços até a sua finalização;

4.2.1.2.1.3. Escalar e encaminhar para a equipe de suporte à infraestrutura (terceiro nível) os incidentes não passíveis de solução;

4.2.1.2.1.4. Registrar todas as atividades executadas no sistema de controle de Incidentes e retornar a ocorrência para o 1º Nível de atendimento para encerramento após solução implantada;

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

4.2.1.2.1.6. Efetuar testes dos equipamentos de videoconferência e outros recursos multimídia;

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

4.2.1.2.2. Qualificações

4.2.1.2.2.1. 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;

4.2.1.2.2.2. Ensino médio completo;

4.2.1.2.2.3. Conhecimento de suporte à sistemas operacionais MS Windows 7 e superiores;

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

4.2.1.2.2.5. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;

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

4.2.1.2.2.7. Possuir certificação Microsoft em ambiente Windows 7 (Exame 70-680);

4.2.1.2.3. Habilidades

4.2.1.2.3.1. Usar linguagem adequada;

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

4.2.1.2.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interrumper;

4.2.1.2.3.4. Administrar conflitos.

4.2.1.3. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)

4.2.1.3.1. Atividades

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

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

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

4.2.1.3.1.4. Demais ações correlatas a videoconferência.

4.2.1.3.2. Qualificações

4.2.1.3.2.1. 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;

4.2.1.3.2.2. Ensino médio completo;

4.2.1.3.2.3. Conhecimento de suporte à sistemas operacionais MS Windows 7 e superiores;

- 4.2.1.3.2.4. Conhecimento comprovados de suporte à Softwares Básicos da plataforma Microsoft e plataformas Livres (MS Office, BrOffice etc.);
- 4.2.1.3.2.5. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;
- 4.2.1.3.2.6. Conhecimento comprovado de procedimentos para resolução de problemas relacionados a antivírus e configuração de acesso a internet/intranet;
- 4.2.1.3.2.7. Prática de resolução de incidentes através de atendimento telefônico e/ou ferramentas de acesso remoto;
- 4.2.1.3.2.8. Possuir certificação Microsoft em ambiente Windows 7 (Exame 70-680);
- 4.2.1.3.3. **Habilidades**
 - 4.2.1.3.3.1. Usar linguagem adequada;
 - 4.2.1.3.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
 - 4.2.1.3.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
 - 4.2.1.3.3.4. Administrar conflitos.
- 4.2.1.4. **Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)**
 - 4.2.1.4.1. **Atividades**
 - 4.2.1.4.1.1. Configuração e monitoração de 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;
 - 4.2.1.4.1.2. Monitoração e 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;
 - 4.2.1.4.1.3. 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;
 - 4.2.1.4.1.4. Configurações de Access Points;
 - 4.2.1.4.1.5. Configuração de Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
 - 4.2.1.4.1.6. Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
 - 4.2.1.4.1.7. Configuração de dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;
 - 4.2.1.4.1.8. Realizar manutenção preventiva nos ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
 - 4.2.1.4.1.9. Definição de parâmetros: Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
 - 4.2.1.4.1.10. Diagnóstico e resolução de incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;

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

4.2.1.4.2. Qualificações

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

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

4.2.1.4.2.3. 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;

4.2.1.4.2.4. Possuir certificação Cisco Certified Network Associate – CCNA.

4.2.1.5. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)

4.2.1.5.1. Atividades

4.2.1.5.1.1. Configuração e monitoração de 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;

4.2.1.5.1.2. Monitoração e 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;

4.2.1.5.1.3. 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;

4.2.1.5.1.4. Configurações de Access Points;

4.2.1.5.1.5. Configuração de Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;

4.2.1.5.1.6. Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;

4.2.1.5.1.7. Configuração de dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;

4.2.1.5.1.8. Realizar manutenção preventiva nos ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;

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

- 4.2.1.5.1.10.** Diagnóstico e resolução de incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- 4.2.1.5.1.11.** Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados á área de infraestrutura de redes LAN/WAN;
- 4.2.1.5.2. Qualificações**
- 4.2.1.5.2.1.** Diploma de curso superior concluído, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.5.2.2.** Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, customização, determinação/resolução de incidentes/problemas e prospecção de soluções de redes geograficamente distribuídas;
- 4.2.1.5.2.3.** 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;
- 4.2.1.5.2.4.** Possuir certificação Cisco Certified Network Professional – CCNP.
- 4.2.1.6. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)**
- 4.2.1.6.1. Atividades**
- 4.2.1.6.1.1.** Apoiar os administradores de banco de dados, na utilização dos bancos de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc) e ORACLE, em conformidade com as normas de administração de dados;
- 4.2.1.6.1.2.** Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- 4.2.1.6.1.3.** Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- 4.2.1.6.1.4.** Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- 4.2.1.6.1.5.** Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- 4.2.1.6.1.6.** Manter atualizada, toda e qualquer documentação, principalmente os procedimentos operacionais padrões da administração de dados;
- 4.2.1.6.1.7.** Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação e testes;
- 4.2.1.6.1.8.** Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;

- 4.2.1.6.1.9. Auxiliar na atualização dos bancos de conhecimentos da administração de dados;
- 4.2.1.6.1.10. Criar, manter e otimizar consultas e procedures solicitadas afim de atender as demandas da CONTRATANTE;
- 4.2.1.6.1.11. Auxiliar o administradores de banco de dados nas tarefas de manutenção das bases de dados.

4.2.1.6.2. Qualificações

- 4.2.1.6.2.1. Curso superior em andamento em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.6.2.2. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, configuração e manutenção de bancos de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc) ou Oracle;
- 4.2.1.6.2.3. Possuir certificação Certificação OCA – Oracle Certified Associate 11g (ou superior) ou SQL Server 2003 (ou superior).

4.2.1.7. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)

4.2.1.7.1. Atividades

- 4.2.1.7.1.1. Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- 4.2.1.7.1.2. Manter a biblioteca de objetos de dados;
- 4.2.1.7.1.3. Apoiar os administradores de banco de dados, na utilização dos bancos de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc) e ORACLE, em conformidade com as normas de administração de dados;
- 4.2.1.7.1.4. Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- 4.2.1.7.1.5. Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- 4.2.1.7.1.6. Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- 4.2.1.7.1.7. Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- 4.2.1.7.1.8. Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- 4.2.1.7.1.9. Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- 4.2.1.7.1.10. Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade

de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;

- 4.2.1.7.1.11.** Manter atualizada, toda e qualquer documentação, principalmente os procedimentos operacionais padrões da administração de dados;
- 4.2.1.7.1.12.** Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação e testes;
- 4.2.1.7.1.13.** Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- 4.2.1.7.1.14.** Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- 4.2.1.7.1.15.** Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados á área de infraestrutura de banco de dados.

4.2.1.7.2. Qualificações

- 4.2.1.7.2.1.** Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.7.2.2.** Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em instalação, configuração e gerenciamento de recursos do banco de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc);
- 4.2.1.7.2.3.** Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em monitoração e otimização do desempenho de servidores de banco de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc);
- 4.2.1.7.2.4.** Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em instalação, configuração e gerenciamento de recursos do banco de dados Oracle;
- 4.2.1.7.2.5.** Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em monitoração e otimização do desempenho de servidores de banco de dados utilizando Oracle;
- 4.2.1.7.2.6.** Possuir certificação Certificação OCP - Oracle Certified Professional 11g ou superior.

4.2.1.8. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)

4.2.1.8.1. Atividades

- 4.2.1.8.1.1.** Apoiar na Configuração e gerenciamento das ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;
- 4.2.1.8.1.2.** Apoiar na gerência do uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de

gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;

- 4.2.1.8.1.3.** Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;
- 4.2.1.8.1.4.** Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.8.1.5.** Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- 4.2.1.8.1.6.** Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.8.1.7.** Prover suporte aos recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- 4.2.1.8.1.8.** Apoiar na elaboração de documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux e Windows para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- 4.2.1.8.1.9.** Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.

4.2.1.8.2. Qualificações

- 4.2.1.8.2.1.** Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.8.2.2.** Deverá ter experiência comprovada em instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em equipamentos computadores servidores, em ambientes de redes. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 12(doze) meses;
- 4.2.1.8.2.3.** Possuir certificação Microsoft Certified Professional (MCP) – Windows 2003 ou superior;
- 4.2.1.8.2.4.** Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 1).

4.2.1.9. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)

4.2.1.9.1. Atividades

- 4.2.1.9.1.1.** Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;

- 4.2.1.9.1.2.** Instalar e configurar os sistemas operacionais Windows e Linux e seus serviços bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e ambiente VMWARE ESX (Criação de máquinas virtuais e gerencia do ambiente);
- 4.2.1.9.1.3.** Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID;
- 4.2.1.9.1.4.** Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks;
- 4.2.1.9.1.5.** Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- 4.2.1.9.1.6.** Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- 4.2.1.9.1.7.** Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.9.1.8.** Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- 4.2.1.9.1.9.** Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- 4.2.1.9.1.10.** Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.9.1.11.** Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- 4.2.1.9.1.12.** Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- 4.2.1.9.1.13.** Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- 4.2.1.9.1.14.** Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux e Windows para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;

- 4.2.1.9.1.15.** Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- 4.2.1.9.1.16.** Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados á área de infraestrutura de servidores Linux e Windows.
- 4.2.1.9.2. Qualificações**
- 4.2.1.9.2.1.** Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.9.2.2.** Deverá ter experiência comprovada em instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em equipamentos computadores servidores, em ambientes de redes. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 2 (dois) anos;
- 4.2.1.9.2.3.** Possuir certificação Microsoft Certified Professional (MCP) – Windows 2003 ou superior;
- 4.2.1.9.2.4.** Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 2).
- 4.2.1.10. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)**
- 4.2.1.10.1. Atividades**
- 4.2.1.10.1.1.** Salvaguarda de 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;
- 4.2.1.10.1.2.** Restauração de dados (restore), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias backup;
- 4.2.1.10.1.3.** Destruição de dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;
- 4.2.1.10.1.4.** Alimentação de mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;
- 4.2.1.10.1.5.** Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação na CONTRATANTE;
- 4.2.1.10.1.6.** Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas na CONTRATANTE;
- 4.2.1.10.1.7.** Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET/INTRANET;
- 4.2.1.10.1.8.** Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;

- 4.2.1.10.1.9.** Monitorar a disponibilidade e desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio da CONTRATANTE;
- 4.2.1.10.1.10.** Reporte dos eventos ou situações anormais identificadas a Central de Suporte para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- 4.2.1.10.1.11.** Elaborar o Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração
- 4.2.1.10.2. Qualificações**
- 4.2.1.10.2.1.** Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.10.2.2.** 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;
- 4.2.1.10.2.3.** Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 1);
- 4.2.1.10.2.4.** Possuir certificação IBM Tivoli Storage Manager Operator ou Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002.
- 4.2.1.11. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)**
- 4.2.1.11.1. Atividades**
- 4.2.1.11.1.1.** Configuração e resolução de problemas na solução de antivírus/antimalware utilizada pela CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.2.** Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de Firewall e IPS utilizadas pela CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.3.** Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster);
- 4.2.1.11.1.4.** Configuração e resolução de problemas básicos nas soluções de segurança utilizadas pela CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.5.** Instalação, configuração, atualização dos softwares de sua responsabilidade;
- 4.2.1.11.1.6.** Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
- 4.2.1.11.1.7.** Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores;
- 4.2.1.11.1.8.** Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
- 4.2.1.11.1.9.** Customizar recursos para realização de backup/restore da infra-estrutura de servidores utilizada na CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.10.** Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infra-estrutura de backup/restore;

- 4.2.1.11.1.11.** Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de backup/restore;
 - 4.2.1.11.1.12.** Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção;
 - 4.2.1.11.1.13.** Instalar, configurar, atualizar e remover hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção;
 - 4.2.1.11.1.14.** 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;
 - 4.2.1.11.1.15.** Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade relacionados à solução de backup/restore;
 - 4.2.1.11.1.16.** Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais;
 - 4.2.1.11.1.17.** Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
 - 4.2.1.11.1.18.** Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;
 - 4.2.1.11.1.19.** Determinação/resolução de 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;
 - 4.2.1.11.1.20.** Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade;
 - 4.2.1.11.1.21.** Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade;
 - 4.2.1.11.1.22.** Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
 - 4.2.1.11.1.23.** Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados às soluções de segurança.
- 4.2.1.11.2. Qualificações**
- 4.2.1.11.2.1.** Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
 - 4.2.1.11.2.2.** 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;

- 4.2.1.11.2.3.** Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 2);
- 4.2.1.11.2.4.** Possuir certificação em CompTIA Security+ ou Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002

4.2.1.12. Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis

4.2.1.12.1. Atividades

- 4.2.1.12.1.1.** Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de 1º, 2º e 3º níveis, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 4.2.1.12.1.2.** Receber Incidentes e Requisições de serviços que necessitem de atendimento presencial e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
- 4.2.1.12.1.3.** Planejar a execução dos traslados e das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;
- 4.2.1.12.1.4.** Planejar e controlar a execução dos processos e atividades;
- 4.2.1.12.1.5.** Tratar com a CONTRATANTE e receber o aceite da JFCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos nas unidades distribuídas no Estado do Ceará;
- 4.2.1.12.1.6.** Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referente aos deslocamentos realizados para o tratamento de Incidentes e Requisições de Serviço, bem como, o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados;
- 4.2.1.12.1.7.** Avaliar, monitorar, e liderar a equipe, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;
- 4.2.1.12.1.8.** Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades supervisionadas;
- 4.2.1.12.1.9.** Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas, incidentes cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negocio do Poder Judiciário Federal;
- 4.2.1.12.1.10.** Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- 4.2.1.12.1.11.** Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- 4.2.1.12.1.12.** Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
- 4.2.1.12.1.13.** Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- 4.2.1.12.1.14.** Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

4.2.1.12.2. Qualificações

- 4.2.1.12.2.1. Experiência comprovada de 12 (doze) meses na função de supervisor de equipe de Service Desk ou Pós graduação na área de Governança de TI;
- 4.2.1.12.2.2. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.12.2.3. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior;

4.2.1.12.3. Habilidades

- 4.2.1.12.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- 4.2.1.12.3.2. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.12.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.12.3.4. Administrar conflitos;
- 4.2.1.12.3.5. Ter foco em resultados.

4.2.1.13. Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk

4.2.1.13.1. Atividades

- 4.2.1.13.1.1. 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;
- 4.2.1.13.1.2. Apoiar no planejamento e supervisão dos processos, documentos de base de conhecimento e projetos da Central de Serviços;
- 4.2.1.13.1.3. Utilizar o PMBOK como padrão para geração de documentação, adaptando o mesmo (PMBOK) para as necessidades e estrutura do CONTRATANTE;
- 4.2.1.13.1.4. Realizar reunião para discussão dos objetivos dos projetos que deverá acontecer no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a solicitação inicial;
- 4.2.1.13.1.5. Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

4.2.1.13.2. Qualificações

- 4.2.1.13.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.13.2.2. Experiência comprovada de 12 (doze) meses em processos de melhoria continua dos serviços de TI, ou pós-graduação nas áreas de Gerência de Projetos ou de Governança de TI;
- 4.2.1.13.2.3. Certificação ITIL Foundation V3;

4.2.1.13.3. Habilidades

- 4.2.1.13.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.13.3.2. Comprometimento com prazos e qualidade;

- 4.2.1.13.3.3.** Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.13.3.4.** Gerenciamento de pessoas;
- 4.2.1.13.3.5.** Administrar conflitos.
- a. Assegurar a correta priorização dos incidentes e tratamento desses pela equipe;
 - b. Alocar os recursos corretos para a resolução dos incidentes;
 - c. Gerenciar o processo de escalada funcional e hierárquica;
 - d. Gerenciar os incidentes críticos.
- 4.2.1.14. Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)**
- 4.2.1.14.1. Atividades**
- 4.2.1.14.1.1.** Realizar atividades técnicas relacionadas a videoconferência;
- 4.2.1.14.1.2.** Elaborar e supervisionar o fluxo dos serviços de videoconferência, bem como no desenvolvimento e otimização no controle das atividades relacionadas;
- 4.2.1.14.1.3.** Atuar na implantação das melhores práticas no sistema de videoconferência, visando manter a excelência na entrega do serviço prestado;
- 4.2.1.14.1.4.** Verificar, em conjunto com a equipe de videoconferência, o início do evento e o local onde os participantes estão presentes, seja remotamente ou presencialmente e atuar caso alguma unidade não esteja em conformidade aos padrões de excelência da videoconferência ou apresente possíveis problemas, toma decisões cabíveis;
- 4.2.1.14.1.5.** Enviar relatórios mensais, aos gestores do Contrato, informando dados quantitativos, estatísticos e comparativos do serviço de videoconferência;
- 4.2.1.14.1.6.** Ambientar cenários diversos em conformidade aos equipamentos de videoconferência e infraestrutura da JFCE;
- 4.2.1.14.1.7.** Analisar o fluxo de chamados, em conformidade aos agendamentos do calendário;
- 4.2.1.14.1.8.** Realizar configurações e correções nos equipamentos de videoconferência da CONTRATADA;
- 4.2.1.14.1.9.** Realizar Backup, das configurações de todos os equipamentos de videoconferência da CONTRATADA;
- 4.2.1.14.1.10.** Realizar backup dos arquivos de gravações, gerados pelos equipamentos de videoconferência da CONTRATADA;
- 4.2.1.14.1.11.** Realizar testes preventivos e corretivos nos equipamentos de videoconferência da JFCE;

4.2.1.14.1.12. Analisar a escolha de melhor cenário de infraestrutura de videoconferência para transmissão do evento, caso algum dos links esteja problemático;

4.2.1.14.1.13. Tomar decisões viáveis à situações atípicas e de conflitos.

4.2.1.14.2. Qualificações

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

4.2.1.14.2.2. 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;

4.2.1.14.2.3. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;

4.2.1.14.2.4. Conhecimento comprovado relacionado a configuração e gerenciamento de eventos de videoconferência de acordo com as tecnologias já implantadas na CONTRATANTE;

4.2.1.14.3. Habilidades

4.2.1.14.3.1. Usar linguagem adequada;

4.2.1.14.3.2. Comprometimento com prazos e qualidade;

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

4.2.1.14.3.4. Gerenciamento de pessoas;

4.2.1.14.3.5. Administrar conflitos.

4.2.1.15. Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)

4.2.1.15.1. Atividades

4.2.1.15.1.1. A contratada deverá realizar o monitoramento contínuo e proativo do ambiente de produção;

4.2.1.15.1.2. Compreendem as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo do ambiente de Datacenter, servidores e ativos de rede, fitoteca, Storage, Circuitos de Comunicação de Dados, Sistemas e Serviços, Identificação de Problemas, Execução dos Procedimentos Iniciais de Recuperação e/ou Acionamento dos Responsáveis pelos demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito.

4.2.1.15.2. Qualificações

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

4.2.1.15.2.2. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3 ou superior;

4.2.1.15.2.3. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em monitoramento de DATACENTER.

4.2.1.16. Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)

Entende-se por Sobreaviso Técnico, a disponibilidade de técnicos de 2º Nível para, caso necessário, executar serviços fora do horário de funcionamento da Central de Serviços.

4.2.1.16.1. Atividades

4.2.1.16.1.1. Atender todas as ocorrências correlatas aos serviços de 2º Nível descritas nos itens **4.2.1.2** e **4.2.1.3** deste Termo de Referência.

4.2.1.16.2. Qualificações

4.2.1.16.2.1. Os profissionais deverão possuir as mesmas qualificações descritas no itens **4.2.1.2** e **4.2.1.3** deste Termo de Referência.

4.2.1.17. Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)

Entende-se por Sobreaviso Técnico, a disponibilidade de técnicos de 3º Nível para, caso necessário, executar serviços fora do horário de funcionamento da Central de Serviços.

4.2.1.17.1. Atividades

4.2.1.17.1.1. Atender todas as ocorrências correlatas aos serviços de 3º Nível descritas nos itens **4.2.1.4** a **4.2.1.11** deste Termo de Referência.

4.2.1.17.2. Qualificações

4.2.1.17.2.1. Os profissionais deverão possuir as mesmas qualificações descritas no itens **4.2.1.4** a **4.2.1.11** deste Termo de Referência.

4.2.2. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

Não se aplica.

4.2.3. REQUISITOS DE COMPATIBILIDADE

Não se aplica.

5. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO

5.1. METODOLOGIA DE TRABALHO

BEM/SERVIÇO/ITEM	FORMA DE EXECUÇÃO/ FORNECIMENTO	JUSTIFICATIVA
Serviços de Atendimento de 1º Nível	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Fortaleza)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Limoeiro do Norte)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Juazeiro do Norte)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Sobral)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Quixadá)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Crateús)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Iguatu)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Tauá)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Itapipoca)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Maracanaú)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico a Eventos de	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da

Videoconferência (Especializado)	Mensal	Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.

6. ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO

6.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

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

- 6.1.1.1.** Providenciar o pagamento das parcelas referentes à execução dos serviços de acordo com o pactuado no instrumento de Contrato;
- 6.1.1.2.** Acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução do objeto do contrato, com base nos níveis de serviços estabelecidos no mesmo;
- 6.1.1.3.** 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;
- 6.1.1.4.** Comunicar à CONTRATADA as ocorrências para que sejam adotadas medidas corretivas;
- 6.1.1.5.** Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços;
- 6.1.1.6.** Manter liberados os locais e os equipamentos para a regular prestação dos serviços;
- 6.1.1.7.** Indicar fiscal e/ou gestor do contrato responsável pelo seu acompanhamento;
- 6.1.1.8.** Ministrará, ao preposto ou respectivo(s) supervisor(es) da CONTRATADA, que será(ão) o(s) responsável(is) por repassar o conhecimento aos demais executores dos serviços, treinamentos sobre tecnologias, ferramentas e sistemas desenvolvidos e adquiridos para atender necessidades específicas da CONTRATANTE.

6.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

- 6.2.1.1.** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente;

- 6.2.1.2. Prover link de comunicação com a CONTRATANTE necessário à prestação dos serviços;
- 6.2.1.3. Zelar pela segurança dos equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- 6.2.1.4. Disponibilizar à CONTRATANTE, até o 16º (décimo sexto) dia útil após assinatura do Contrato, as ferramentas e utensílios (**ANEXO IV**) necessários à execução dos serviços, bem como transportá-los ao local de execução;
- 6.2.1.5. Havendo necessidade eventual de prestação de serviços em feriados e finais de semana, a CONTRATADA deverá elaborar escala de serviço mediante compensação de horas ou fornecimento de 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;
- 6.2.1.6. Apresentar, quando solicitada, todos os documentos que comprovem que o profissional executor dos serviços atende aos requisitos propostos, antes do início das atividades do mesmo;
- 6.2.1.7. Dispor de profissionais de comprovada qualificação técnica e que desempenhem suas atividades obedecendo à melhor técnica vigente, conforme especificado no **ITEM 4.2.1** deste Termo de Referência;
- 6.2.1.8. 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;
- 6.2.1.9. Responder por quaisquer acidentes que venham a ocorrer com seus profissionais em serviço nas instalações da contratante;
- 6.2.1.10. Manter preposto ou profissional equivalente ao qual a CONTRATANTE possa se reportar quanto à fiel execução do contrato e cuidar para que esse profissional mantenha permanente contato com os responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados. O preposto deverá ter formação concluída de 3º grau na área de Informática;

- 6.2.1.11.** Observar rigorosamente as disposições legais pertinentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como a toda legislação correlata em vigor;
- 6.2.1.12.** 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;
- 6.2.1.13.** Proceder, sempre que necessário, a substituição de qualquer dos seus técnicos cuja conduta seja incompatível com o ambiente de trabalho, utilizando substituição provisória em até 10 (dez) dias e substituição definitiva em até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da respectiva solicitação devidamente motivada do fiscal ou gestor do contrato;
- 6.2.1.14.** Proceder, quando solicitado, a substituição de qualquer dos seus técnicos nas seguintes situações:
 - 6.2.1.14.1.** Caso o técnico avise antecipadamente que irá faltar no dia seguinte, a Supervisão de Serviços de 1º, 2º e 3º Níveis, solicitará a CONTRATADA um substituto para iniciar os trabalhos já pela manhã;
 - 6.2.1.14.2.** Caso o técnico não consiga avisar com antecedência, a Supervisão de Serviços de 1º, 2º e 3º Níveis, ao confirmar sua ausência, solicitará ainda pela manhã um substituto para iniciar os trabalhos no período da tarde.
- 6.2.1.15.** Corrigir incontinenti, às suas custas, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, quaisquer erros, incorreções ou omissões observadas nos serviços a seu cargo;
- 6.2.1.16.** 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;
- 6.2.1.17.** 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;
- 6.2.1.18.** 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;
- 6.2.1.19.** 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;

- 6.2.1.20. 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;
- 6.2.1.21. Guardar sigilo quanto a dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência;
- 6.2.1.22. Permitir o livre exercício da fiscalização credenciada pela CONTRATANTE;
- 6.2.1.23. Não transferir, nem no todo nem em parte, a execução dos serviços;
- 6.2.1.24. Encaminhar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial de serviços;
- 6.2.1.25. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência;
- 6.2.1.26. 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;
- 6.2.1.27. Garantir a continuidade da execução de todos os serviços durante a vigência do contrato;
- 6.2.1.28. 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;
- 6.2.1.29. 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;
- 6.2.1.30. 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;
- 6.2.1.30.1. 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.
- 6.2.1.31. Disponibilizar equipamentos de uso em laboratório de informática, contendo os itens descritos no **ANEXO IV**;
- 6.2.1.32. A CONTRATADA deverá apresentar à administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total

anual, com validade para todo o período de vigência do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- d. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- e. Seguro-garantia;
- f. Fiança bancária.

6.2.1.33. A garantia em apreço, quando em dinheiro deverá ser efetuada em caderneta de poupança em favor do CONTRATANTE.

6.3. ACEITE, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E PAGAMENTO

6.3.1. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, nota fiscal/fatura de serviços para liquidação e pagamento da despesa pela CONTRATANTE, mediante ordem bancária em conta corrente;

6.3.2. 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 nos edifícios da CONTRATANTE;

6.3.3. Quando a CONTRATADA prestar serviços nas Subseções Judiciárias de Juazeiro do Norte, Sobral, Limoeiro do Norte, Crateús, Quixadá, Iguatú, Tauá, Itapipoca e Maracanaú o recolhimento o ISS será feito obedecendo às alíquotas contidas no Código Tributário desses municípios;

6.3.4. Após a avaliação e homologação dos serviços prestados, a contratada estará autorizada a apresentar nota fiscal de prestação de serviços, que deverá estar acompanhada dos seguintes documentos:

- a. Relatório gerencial de atividades do período (mês);
- b. Relatório de Serviços Executados (RSE);
- c. Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais;
- d. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- e. Certificado de Regularidade do FGTS - CRF;
- f. Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- g. Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- h. Folha de Pagamento dos profissionais;
- i. Relação dos Trabalhadores constantes no Arquivo SEFIP (GFIP);
- j. Resumo das Informações à Previdência Social (INSS) Constantes no Arquivo SEFIP;

- k. Guia de Recolhimento do INSS;
- l. Comprovante de Pagamento do INSS;
- m. Guia de Recolhimento do FGTS;
- n. Comprovante de Pagamento do FGTS;
- o. Protocolo de Conectividade Social;
- p. Relatório Analítico da GRF;
- q. Demais documentos que venham a ser exigidos em Lei.

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

6.3.6. A nota fiscal deverá ser atestada pelo(s) gestor(es) até o quinto dia útil seguinte à sua apresentação, e o pagamento deverá ser efetuado até o décimo dia útil seguinte ao ateste da nota fiscal;

6.3.7. Se a nota fiscal apresentar irregularidades, falhas ou omissões que comprometam a liquidação da despesa, ou não vier acompanhada da documentação exigida, o prazo para ateste só iniciará a contagem a partir da data em que tais impropriedades forem sanadas.

6.4. GARANTIA

Não de aplica.

6.5. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Função da Comunicação:	Abertura de chamado técnico
Emissor:	Contratante
Destinatário:	Contratada
Forma de Comunicação:	Email, telefone e através de portal destinado para abertura de chamados técnicos
Periodicidade:	Sob demanda

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

	Bem/Serviço	Valor da US	Qtd Mínima de US/Ano	Qtd Máxima de US/Ano	Valor da Qtd Mínima	Valor da Qtd Máxima
7.1.	Serviços de Atendimento de 1º Nível		8448	16896		
7.2.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Fortaleza)		25344	31680		
7.3.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Limoeiro do Norte)		2112	4224		
7.4.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível		2112	4224		

	(Básico - Juazeiro do Norte)					
7.5.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Sobral)		2112	4224		
7.6.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Quixadá)		2112	4224		
7.7.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Crateús)		2112	4224		
7.8.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Iguatu)		2112	4224		
7.9.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Tauá)		2112	4224		
7.10.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Itapipoca)		2112	4224		
7.11.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Maracanaú)		2112	4224		
7.12.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)		6336	12672		
7.13.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)		2112	4224		
7.14.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)		2112	4224		
7.15.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)		2112	4224		
7.16.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)		2112	4224		
7.17.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)		2112	4224		
7.18.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)		2112	4224		
7.19.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)		2112	4224		
7.20.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)		2112	4224		
7.21.	Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis		2112	4224		
7.22.	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk		2112	2112		
7.23.	Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)		2112	2112		
7.24.	Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)		2112	2112		
7.25.	Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)		2112	2112		
7.26.	Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)		2112	2112		
VALOR TOTAL GERAL						

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. FONTE DE RECURSOS

VALOR	FONTE	TOTAL

8.2. ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

VALOR	EXERCÍCIO FINANCEIRO	PERCENTUAL DE ORÇAMENTO	ANÁLISE E CONCLUSÃO

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. 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:

9.1.1. ADVERTÊNCIA, nos seguintes casos:

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

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

9.1.2. MULTA, por descumprimento de Prazos e Obrigações:

9.1.2.1. 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 **ITENS 9.1.2.8**;

9.1.2.2. 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 **ITEM 9.1.2.8**;

9.1.2.3. 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 **ITEM 9.1.2.8**;

- 9.1.2.4.** 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 VIII – Item 8**), durante três meses consecutivos, ou quatro meses intercalados durante um ano, cumulativamente com as multas previstas no **ITEM 9.1.2**;
- 9.1.2.5.** 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;
- 9.1.2.6.** 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;
- 9.1.2.7.** 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;
- 9.1.2.8.** 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 **ITENS 9.1.2.9**;
- 9.1.2.9.** 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.

9.1.3. MULTA, por recusa do Objeto:

- 9.1.3.1.** 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;
- 9.1.3.2.** 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 10 (dez) dias corridos;
- 9.1.3.3.** Entende-se configurada a recusa, além das presunções previstas nos subitens anteriores deste Termo de Referência, as hipóteses em que a licitante vencedora não apresentar situação regular conforme exigências contidas no Edital, neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual.

9.1.4. MULTA, por Rescisão:

9.1.4.1. 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.

9.1.5. SUSPENSÃO Temporária:

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

- 9.2.** 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;
- 9.3.** 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;
- 9.4.** 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;
- 9.5.** As multas descritas serão descontadas de pagamentos a serem efetuados ou da garantia, quando houver, ou ainda cobradas administrativamente e, na impossibilidade, judicialmente;

10. REQUISITOS DE QUALIDADE TÉCNICA

10.1. Qualificação da LICITANTE

10.1.1. A comprovação das qualificações da licitante deverá ser efetuada, através da apresentação de:

10.1.1.1. Declaração da licitante de que, em visita ao Núcleo de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, tomou conhecimento de todas as informações necessárias para sua participação no certame e desenvolvimento da sua proposta de preços;

- a. A vistoria será feita com o acompanhamento de representante, pela CONTRATANTE, que emitirá o Atestado de Vistoria (**ANEXO III**). A data para vistoria deverá ser agendada, com a devida antecedência, no fone: (85) 3521-2598. Não será emitido Atestado de Vistoria, nos 03 (três) dias úteis, antecedentes à data de abertura da licitação, sendo possível sua substituição por declaração do responsável técnico de que possui pleno conhecimento do objeto, nos termos do Acórdão 234/2015-Plenário-TCU.
- 10.1.1.2.** Documento comprovando que a licitante dispõe de Central de Serviços, com capacidade mínima de atendimento para 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos;
- 10.1.1.3.** Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de assistência técnica a hardware (manutenção de equipamentos), contemplando, pelo menos, 10 (dez) Servidores e 200 (duzentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), em um único contrato;
- 10.1.1.4.** Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de serviço de monitoramento de segurança, contemplando, pelo menos, 500 (quinhentos) ativos de rede, em um único contrato;
- 10.1.1.5.** Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de TIC, a instituições com pelo menos 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:
- e. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em sistema operacional;
 - f. Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede (local e wireless);
 - g. Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;
 - h. Experiência na implementação/gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:
 - X.** Função Service Desk (Central de Serviços);
 - XI.** Processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - XII.** Processo Gerenciamento de Problemas;

- XIII. Processo Gerenciamento de Mudanças;
- XIV. Processo Gerenciamento de Liberações;
- XV. Processo Gerenciamento de Configuração;
- XVI. Processo Gerenciamento de Infraestrutura;
- XVII. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos;
- XVIII. Experiência em gestão de projetos, em conformidade com as práticas do PMI.

10.1.1.6. DEMAIS QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LICITANTE

10.1.1.6.1. A proponente licitante deverá declarar que apresentará, por ocasião da assinatura do contrato, comprovação de que atua na área de Informática, através de documentação listando a existência de profissionais pertencentes ao quadro permanente da empresa e apresentar no ato da contratação, cópia autenticada dos certificados abaixo, acompanhadas de declaração que disporá desses profissionais em seu quadro de funcionários durante a vigência do contrato:

- 10.1.1.6.1.1.** ITIL Manager V2 ou superior;
 - 10.1.1.6.1.2.** ITIL Foundations V2 ou superior;
 - 10.1.1.6.1.3.** Cobit Foundation 5 ou superior;
 - 10.1.1.6.1.4.** PMP (Project Management Professional);
 - 10.1.1.6.1.5.** MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer) atualizada até o Windows Server 2003 ou superior;
 - 10.1.1.6.1.6.** LPIC-3 (Linux Professional Institute Certified);
 - 10.1.1.6.1.7.** MCITP (Microsoft Certified IT Professional);
 - 10.1.1.6.1.8.** CCNP (Cisco Certified Network Professional);
 - 10.1.1.6.1.9.** OCP (Oracle Certified Professional);
 - 10.1.1.6.1.10.** CISSP (Certified Information Systems Security Professional);
 - 10.1.1.6.1.11.** VCP (VMware Certified Professional);
 - 10.1.1.6.1.12.** GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional).
- 10.1.1.6.2.** Deverá ser apresentado o certificado comprobatório emitido pelo fabricante ou entidade independente, sendo aceito transcript, desde que seja possível verificar que a certificação continua válida;
- 10.1.1.6.3.** A proponente licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, para atendimento dos seguintes subitens, com o objetivo de comprovar a capacidade de execução do objeto, em um único ou vários atestados:

- 10.1.1.6.3.1.** Prestação de serviços como Central de Serviços de Suporte com pelo menos 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, e que, dentre os serviços de suporte prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:
- d.** Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk utilizando o modelo ITIL;
 - e.** Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto.
 - f.** Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial.
- 10.1.1.6.3.2.** Prestação de serviços de suporte operacional em hardware, software e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de Informática, durante um período mínimo contínuo de 12 (doze) meses, já transcorrido até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, com no mínimo 800 (oitocentos) usuários e uma média mensal de 2000 (dois mil) chamados, não admitindo o somatório de atestados;
- 10.1.1.6.3.3.** Prestação de serviços de telessuporte remoto e presencial utilizando Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk, durante um período mínimo contínuo de 12 (doze) meses, já transcorrido até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, com no mínimo 800 (oitocentos) usuários e uma média mensal de 2000 (dois mil) chamados, não admitindo o somatório de atestados;
- 10.1.1.6.3.4.** Prestação de serviços de atendimento a usuário, utilizando software de acesso remoto ao computador do usuário;
- 10.1.1.6.3.5.** Prestação de serviços de suporte a rede de comunicação de dados (local e wireless 802.11 g), com no mínimo 800 (oitocentos) pontos de rede;
- 10.1.1.6.3.6.** Prestação de serviços de suporte a redes locais baseadas nos sistemas operacionais Windows e Linux;
- 10.1.1.6.3.7.** Prestação de serviços de atendimento de Segundo Nível em ambientes com pelo menos 800 (oitocentas) estações de trabalho em rede;
- 10.1.1.6.3.8.** Prestação de serviços de suporte e configuração de, no mínimo, 30 (trinta) equipamentos servidores, com descrição resumida das atividades realizadas, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server, Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados;
- 10.1.1.6.3.9.** Prestação de serviços de suporte a infraestrutura de serviços WEB;
- 10.1.1.6.3.10.** Prestação de serviços de suporte e configuração de, no mínimo, uma unidade de armazenamento do tipo “Storage”;

- 10.1.1.6.3.11.** Prestação de serviços de suporte e configuração de aplicativos de backup, com capacidade bruta de, no mínimo, 2 TB (dois terabytes);
- 10.1.1.6.3.12.** Prestação de serviços de suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com no mínimo 32 (trinta e dois) pontos ativos e dois switches Fibre Channel de 16 (dezesesseis) ou mais portas cada;
- 10.1.1.6.3.13.** Prestação de serviços de suporte a administração e configuração de bancos de dados corporativos comerciais MS-SQL Server e Oracle e de banco de software livre PostGres;
- 10.1.1.6.3.14.** Prestação de serviços de suporte e configuração de rede com no mínimo 800 (oitocentos) pontos de rede ativo e 30 (trinta) switches gerenciáveis;
- 10.1.1.6.3.15.** Prestação de serviços de operação e monitoramento de ambiente de TI em regime de 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias na semana;
- 10.1.1.6.3.16.** Prestação de serviços de atendimento a chamado de 3º nível, para resolução de problemas em ambientes configurados com sistema operacional Microsoft Windows e Linux, problemas através de atendimento a chamados, atendendo níveis de serviços acordados;
- 10.1.1.6.3.17.** Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados com, no mínimo, dois sistemas operacionais Microsoft Windows Server, tendo no ambiente no mínimo um Cluster Microsoft, com dois ou mais nós em cada cluster e sistemas operacionais Linux Red Hat, com no mínimo um Cluster Red Hat, com dois ou mais nós no cluster;
- 10.1.1.6.3.18.** Prestação de serviços de suporte a ambientes com no mínimo três computadores servidores configurados com sistema operacional VMWARE ESX Server, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades do Vmware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling (DRS).

10.2. Qualificação da CONTRATADA

- 10.2.1.1.** Deverá apresentar Termo de Confidencialidade, conforme **ANEXO V**, onde se obriga a não divulgar as informações e dados expostos da CONTRATANTE, assumindo tais informações como confidenciais e se comprometendo a destruí-las tão logo finalize o processo de contratação. Este compromisso se fará mediante a assinatura do representante autorizado da empresa, anexando as assinaturas à respectiva procuração e cópia da identificação do pretendente;
- 10.2.1.2.** A comprovação das qualificações da CONTRATADA deverá ser efetuada, através da apresentação de:

10.2.1.2.1. Documento(s) que comprovem possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:

- n. 01 (um) profissional com certificação PMP (Project Management Professional);
- o. 10 (dez) profissionais com certificação ITIL Foundation V3;
- p. 02 (dois) profissionais com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3;
- q. 05 (cinco) profissionais com certificação Cobit Foundation;
- r. 01 (um) profissional com certificação MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer) 2003 ou superior ou MCITP (Microsoft Certified IT Professional): Enterprise Administrator;
- s. 01 (um) profissional com certificação MCDBA (Microsoft Certified Database Administrator) ou MCITP (Microsoft Certified IT Professional): Database Administrator;
- t. 01 (um) profissional com certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional);
- u. 02 (dois) profissionais com certificação VCP (VMware Certified Professional);
- v. 01 (um) profissional com certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional);
- w. 01 (um) profissional com certificação OCP (Oracle Certified Professional);
- x. 01 (um) profissional com certificação LPIC-3 (Linux Professional Institute Certified);
- y. 01 (um) profissional com certificação CISSP (Certified Information Systems Security Professional);
- z. 01 (um) profissional com experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em monitoramento de Datacenter;

10.2.1.2.2. Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 01 (uma) certificação;

10.2.1.2.3. Todos os profissionais apresentados na comprovação técnica (acima) deverão estar no quadro permanente, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato:

- b. A vinculação permanente será caracterizada através do vínculo empregatício com o fornecimento de documentos comprobatórios previstos na legislação vigente.

10.2.1.2.4. Só serão aceitos, os atestados de capacidade técnica, que possuam obrigatoriamente os dados completos do seu emissor como: nome do órgão,

endereço da execução do serviço, descrição das atividades, conforto especificado no Termo de Referência, além dos dados do responsável pela sua assinatura como telefone, RG e CPF, reservado à Comissão Permanente de Licitação, direito de a seu critério, proceder às diligências para garantia da sua autenticidade.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
<hr/> Hedwio Carvalho e Silva Matrícula: 1151	<hr/> Guilherme Otávio Tavares de Lacerda Matrícula: 1209	<hr/> Adriano Alves Garcia Junior Matrícula: 1166
Fortaleza-CE., 18 de março de 2016.		

ANEXOS

ANEXO I

MODELO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

1. Serviços a serem contratados - A proponente deverá demonstrar a composição dos custos de mão de obra envolvidos na Central de Suporte do NTI, baseados em Unidade de Serviço (US).

1.1. A composição de custos deverá ser demonstrada para os serviços abaixo, conforme a nova planilha de custos e preços da IN nº 02/08, da SLTI do MPOG, de acordo com as alterações da Portaria nº 07/11 (modelo abaixo). Ao final do cálculo do valor total anual, dividir por 2.112 (dois mil, cento e doze) para determinação da US para aquele serviço.

2. A proponente deverá apresentar planilha de composição dos custos de cada perfil utilizado para cálculo da Unidade de Serviços, conforme modelo deste Anexo, que deverá seguir a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional. Abaixo quadro demonstrativo, considerando complexidade, quantidades anuais mínima e máxima, unidade e local de prestação dos serviços:

Item	Descrição	Complexidade	Qtd Mínima	Qtd Máxima	Unidade de Serviço	Local
1	Serviços de Atendimento de 1º Nível	B	8448	16896	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
2	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	25344	31680	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
3	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Limoeiro do Norte
4	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Juazeiro do Norte
5	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Sobral
6	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Quixadá
7	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Crateús
8	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Iguatu
9	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Tauá
10	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	B	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Itapipoca
11	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	M	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Maracanaú
12	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	M	6336	12672	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
13	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza

	Nível – REDES (Básico)				Serviço)	
14	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
15	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
16	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
17	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
18	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
19	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
20	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)	E	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
21	Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	A	2112	4224	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
22	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	A	2112	2112	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
23	Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)	M	2112	2112	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
24	Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	A	2112	2112	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
25	Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	M	2112	2112	US (Unidade Serviço)	Fortaleza
26	Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	E	2112	2112	US (Unidade Serviço)	Fortaleza

2.1. No quesito complexidade, entenda-se o seguinte:

a) B (BÁSICA) - Atividades de suporte operacional em hardware e software para clientes, além de atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas;

b) M (MÉDIA) - Serviços de suporte especializado, envolvendo atividades técnicas de videoconferência com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços;

c) A (ALTO) – Serviços de Analista, com atividades de implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de

atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento e automatização de atividades;

d) E (ESPECIALISTA) – Serviços de Analista, por demanda, com atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Item	Descrição	Unidade	Local	Qtd	Qtd	Valor	Valor
				Mínima	Máxima	Unitário	Total
				Anual (A)	Anual (B)	Anual (C)	Anual (D = B x C)
1	Serviços de Atendimento de 1º Nível	US	Fortaleza	8448	16896		
2	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Fortaleza	25344	31680		
3	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Limoeiro do Norte	2112	4224		
4	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Juazeiro do Norte	2112	4224		
5	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Sobral	2112	4224		
6	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Quixadá	2112	4224		
7	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Crateús	2112	4224		
8	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Iguatu	2112	4224		
9	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Tauá	2112	4224		
10	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Itapipoca	2112	4224		
11	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	US	Maracanaú	2112	4224		
12	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	US	Fortaleza	6336	12672		
13	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)	US	Fortaleza	2112	4224		
14	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)	US	Fortaleza	2112	4224		
15	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	US	Fortaleza	2112	4224		
16	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	US	Fortaleza	2112	4224		
17	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	US	Fortaleza	2112	4224		
18	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	US	Fortaleza	2112	4224		
19	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)	US	Fortaleza	2112	4224		

20	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)	US	Fortaleza	2112	4224			
21	Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	US	Fortaleza	2112	4224			
22	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	US	Fortaleza	2112	2112			
23	Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)	US	Fortaleza	2112	2112			
24	Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	US	Fortaleza	2112	2112			
25	Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	US	Fortaleza	2112	2112			
26	Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	US	Fortaleza	2112	2112			
TOTAL								

ANEXO III
DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

À
Justiça Federal no Ceará
Ref.: Pregão nº ____/2016.

Declaramos que em atendimento ao previsto no edital do Pregão Eletrônico nº ____/2016, que _____, (profissão), portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, da empresa _____, estabelecida no (a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareceu perante o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da Justiça Federal no Ceará, com sede em Fortaleza-CE, e vistoriou os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições, características dos graus de dificuldades e complexidades existentes.

Local e data.

Assinatura e carimbo
(Responsável da empresa)

Visto e carimbo:

Servidor da JFCE

ANEXO IV

ASSISTÊNCIA TÉCNICA A EQUIPAMENTOS FORA DE GARANTIA

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	PÓLOS DE SUPORTE (SUBSEÇÕES)	TOTAL EQUIPAMENTOS
1	Fortaleza – Edifício Sede	519
2	Fortaleza – Edifício Anexo da Aldeota	183
3	Fortaleza – Unifor (21ª Vara)	30
4	Limoeiro do Norte	28
5	Juazeiro do Norte	61
6	Sobral	58
7	Crateús	26
8	Quixadá	33
9	Tauá	21
10	Iguatú	26
11	Itapipoca	17
12	Maracanaú	26
TOTAL		1.028

2. O parque acima é atualmente constituído de microcomputadores e notebooks IBM, eMachines, Itautec, Daten, HP, Clone, Lenovo, entre outros.

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

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;

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

3. A CONTRATADA no primeiro mês de contrato deverá efetuar inventário dos equipamentos fora da garantia, coletando dados dos equipamentos, visando ajustes deste inventário, e também com o objetivo de lacrar as CPU's dos micros, permitindo assim garantir a integridade dos equipamentos de acordo com a situação inicial do contrato.

4. **Laboratório** - A CONTRATADA deverá manter, em Fortaleza (CE), um laboratório para reparos de equipamentos, contendo bancada para reparos de equipamentos, ferramenta para soldas, ferramentas para reparos eletrônicos como multímetros de precisão e osciloscópios se necessário, bem como as ferramentas para usos diversos entre outros insumos para reparos de equipamentos, conforme se descreve abaixo:

- 4.1. Alicates Universal;
- 4.2. Alicates Meia Cana;
- 4.3. Alicates de Corte;
- 4.4. Alicates de Pressão;
- 4.5. Multímetro Minipa;
- 4.6. Alicates Decapador de Cabo UTP;

- 4.7. Alicates PUSH DOWN;
- 4.8. Chave de Fenda 3/16x6";
- 4.9. Chave de Fenda 1/4"x6";
- 4.10. Chave Philips pequena;
- 4.11. Chave Philips 3/16"x6";
- 4.12. Ferro de Solda 40 watts;
- 4.13. Ferro de Solda 60 watts;
- 4.14. Sugador de Solda;
- 4.15. Pistola de Cola Profissional;
- 4.16. Conjunto de Chaves TORX;
- 4.17. Detector de Tensão 1000 volts;
- 4.18. Alicates Crimpador RJ45;
- 4.19. Alicates Crimpador RJ11;
- 4.20. Testador de Cabo RJ45;
- 4.21. Testador de Cabo RJ11;
- 4.22. Testador de USB;
- 4.23. Conjunto de Chaves ALLEN;
- 4.24. Pincel 1,5" 38mm;
- 4.25. Pincel 2,5";
- 4.26. Estilete;
- 4.27. Pasta Térmica;
- 4.28. Abraçadeira Plástica Pequena;
- 4.29. Abraçadeira Plástica Grande;
- 4.30. Álcool Isopropílico;
- 4.31. Lâmpada Serie;
- 4.32. Limas Diferentes Tamanhos;
- 4.33. Solda de Estanho Fina e Grossa;
- 4.34. Aspirador de Pó;
- 4.35. Conjunto Chave Relojoeiro;
- 4.36. Pasta de Soldar SMD;
- 4.37. Em cada pólo de serviço deverá constar um kit básico de ferramentas para reparos dos equipamentos fora da garantia.

5. Prestação dos Serviços:

- 5.1. Os chamados serão abertos, registrados e acompanhados utilizando-se dos sistemas informatizados e metodologias especificados nos itens CENTRAL DE SERVIÇOS e GERENCIAMENTO DE INCIDENTES;
- 5.2. 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;
- 5.3. A CONTRATADA apresentará relatório de serviços executados mensais constando número de patrimônio, descrição, defeito dos equipamentos e descrição sumária dos serviços realizados nos mesmos, conforme ferramenta de abertura de chamado da contratante;
- 5.4. 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;
- 5.5. 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 da empresa antes de proceder a manutenção necessária;
- 5.6. A manutenção preventiva consistirá de limpeza, ajustes, revisão e substituição de peças, quando se fizer necessário, a ser feita semestralmente nos equipamentos de cobertura do contrato e comprovada através dos relatórios mensais.
- 6. Prazos de Atendimento e Solução** - O prazo máximo para atendimento do chamado técnico deverá obedecer ao estabelecido a seguir:
- 6.1. O prazo admitido para solução do problema é de 04 (quatro) horas a contar da abertura do chamado técnico. Não sendo possível solucionar o problema dentro do prazo, o equipamento deve ser recolhido para o laboratório de manutenção para as devidas providências, que não deverão ultrapassar 24 (vinte e quatro) horas;
- 6.2. Nos casos em que não for possível a solução do problema no prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá fazer um relatório com justificativa técnica que deverá ser encaminhado ao(s) gestor(es) da CONTRATANTE;
- 6.2.1. Em todos os casos, a CONTRATADA se obriga a retornar os equipamentos aos seus locais de origem em perfeito estado de uso e conservação, dentro dos prazos determinados neste termo. O não cumprimento dos prazos, injustificadamente, acarretará em sanções administrativas a serem imputadas à CONTRATADA.

ANEXO V

MODELO DE TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, eu _____, (dados civis), CPF nº _____, RG nº _____, (órgão emissor), representante da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro ter recebido da JFCE todas as informações necessárias a respeito do Edital de Licitação nº _____, modalidade _____, contendo as informações que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio do presente Termo de Responsabilidade e Confidencialidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, declara manter sob sigilo as informações e dados do ambiente computacional da Justiça Federal no Ceará conhecidos no presente instrumento convocatório, bem como, sob as penas da Lei, compromete-se a não divulgar ou distribuir o material recebido.

Fortaleza, ___/___/2016.

Carimbo e assinatura do Responsável Técnico/Representante da Licitante

Carimbo e assinatura do Representante do Núcleo de TI da JFCE

ANEXO VI

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Para o acompanhamento e avaliação, dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para o processo.

Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no "Relatório de Níveis de Serviços" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

Os ANS's devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que estará assumindo, junto à CONTRATANTE.

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.

1. ANS - 1º NÍVEL

Indicadores de desempenho e metas estabelecidos para a Central de Serviços:

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta 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 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
02	Percentual de resolução de chamados pela Central de Serviços.	Percentual mínimo mensal de resolução de chamados no atendimento na Central de Serviços com base no total dos chamados registrados Mês.	N/A	10%	20%	30%
		<i>Fórmula: (Total de chamados elegíveis resolvidos na Central de Serviço / Total de chamados elegíveis) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
03	Tempo médio de solução ou escalonamento para o atendimento de 1º nível.	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados.	N/A	15 minutos	12 minutos	10 minutos
		<i>Fórmula: (Somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / Total de chamados elegíveis) O resultado deverá ser < ou = a Meta.</i>				
04	Disponibilidade para o atendimento.	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços fica disponível para execução do processo de atendimento.	N/A	90%	95%	99%

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
	<i>Fórmula: [(Tempo total – Tempo de indisponibilidade) / Tempo total] * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>					
05	Índice de satisfação dos usuários.	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços 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>					

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 dos Acordos de Níveis de Serviço;
- II. **Etapa 1 (E1)** – No primeiro mês de operação da Central de Serviços, 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.

2. ANS - 2º NÍVEL

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
06	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%
	<i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 20 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i> <i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 1 hora / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>						
07	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%

<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 2 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>							
08	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%
	<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 20 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 1 hora / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						
09	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%
	<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 2 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						

(*) Os tempos de atendimento, constantes na tabela acima, são válidos para os atendimentos remotos, referentes a todas as unidades da CONTRATANTE. Esses tempos são válidos, também, para os atendimentos locais (presenciais), nas unidades da CONTRATANTE, nas localidades com técnicos residentes.

(**) 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 (fabricantes). Caso o atendimento envolva defeito de hardware, em equipamento de microinformática (microcomputador ou notebook ou impressora de pequeno porte) 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.

Obs.(1): No caso das unidades, sem técnico(s) residente(s), da CONTRATADA, os atendimentos dos chamados serão efetivados de modo remoto, e, em se constatando problema de hardware, em algum equipamento de microinformática (microcomputador ou notebook ou impressora de pequeno porte), poderá ser adotada uma das seguintes alternativas:

- I. **Alternativa 1:** 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;

- II. **Alternativa 2:** A CONTRATADA deslocará técnico, para atendimento local, do equipamento defeituoso, desde que, a CONTRATANTE forneça o(s) componente(s) necessário(s) para o reparo e assuma as despesas com deslocamentos;

Obs.(2): No caso de atendimento de hardware, para um equipamento de microinformática (microcomputador ou impressora de pequeno porte), que esteja sob garantia do fornecedor (ou sob contrato de manutenção), a CONTRATADA (através da Central de Serviços) deverá encaminhar o chamado, para o fornecedor do equipamento defeituoso (ou empresa responsável pelo contrato de manutenção), e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

Obs.(3): Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência.

3. ANS - 3º NÍVEL

ID	Prioridade	Descrição	Tempo de Atendimento	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
10	1	Operação parada	Em até 15 (quinze) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	N/A	70%	80%	95%
11	2	Operação Impactada	Em até 30 (trinta) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	N/A	70%	80%	90%
12	3	Incidente, que não afetam a operação.	Em até 01 (uma) hora, a contar da data e hora de abertura do chamado.	N/A	70%	80%	90%

Obs.(1): Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência.

3.1. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES

3.1.1. Disponibilidade: Tempo de disponibilidade da solução dentro da janela de execução prevista, que será 8x5 (8h por dia, 5 dias por semana), exceto para casos de produção parada e condição para a operação do negócio, que será 24x7 (24h por dia, 7 dias por semana);

3.1.2. Tempo de atendimento: Tempo entre o acionamento do prestador de serviços e o início das atividades demandadas (10 minutos para produção impactada e 05 minutos para produção parada).

3.2. DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS DE SERVIÇO

3.2.1. Incidente: Todo e qualquer evento que não faz parte da operação normal de um serviço e que cause ou venha causar uma interrupção, ou redução da qualidade de serviço, tais como:

- a. **Operação Parada:** Incidente que torna um ou mais serviço(s) indisponível(eis) inviabilizando as operações ou sem desempenhar seu papel previsto;
- b. **Operação Impactada:** Incidente que torna um ou mais serviço(s) degradado(s), mas permite a operação do negócio;
- c. **Incidente que não afeta a operação:** Incidente que torna um ou mais serviço(s) afetado(s), mas não compromete o funcionamento e permite a operação do negócio.

4. ANS – GESTÃO DE PROBLEMAS

ID	Indicador de Desempenho	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
13	Total de Erros Conhecidos Registrados mensalmente na Base de Erros Conhecidos (Inseridos ou Atualizados)	N/A	10	15	20
	<i>Fórmula: (Total de Registros adicionados Mensalmente na Base de Erros Conhecidos.)</i>				
14	Percentual de problemas fechados.	N/A	70%	80%	90%
	<i>Fórmula: (Total de problemas mensais concluídas / Total de problemas mensais) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				

5. ANS – MUDANÇA E CONFIGURAÇÃO

ID	Indicador de Desempenho	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
15	Percentual de Mudanças analisadas em até 48 horas após o registro de uma RDM	N/A	80%	90%	95%
	<i>Fórmula: (Total de mudanças registradas - Total de mudanças não atendidas no prazo / Total de mudanças registradas) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
16	Percentual de Mudanças sem Incidentes relacionados	N/A	80%	90%	95%

	<i>Fórmula: (Total de mudanças mensais concluídas – Total de Incidentes relacionados a Mudanças / Total de mudanças mensais concluídas) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
17	Percentual de inconsistências de informação registradas no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC)	N/A	15%	10%	05%
	<i>Fórmula: (Total de inconsistências identificadas / Total de ICs registrados no BDGC) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
18	Total de Documentos Registrados na Base de Conhecimentos (Inseridos ou Atualizados)	N/A	10	15	20
	<i>Fórmula: (Total de Registros adicionados Mensalmente na Base de Conhecimento.)</i>				

6. ANS – MONITORAMENTO

ID	Indicador de Desempenho	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
19	Registro de chamado na ferramenta em até 5 (cinco) minutos após a ocorrência.	N/A	90%	95%	99%
	<i>Fórmula: (Chamados abertos em até 5 (cinco) minutos / Total de chamados abertos pelo monitoramento) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
20	Acionamento do plantonista em até 5 (cinco) minutos após registro da ocorrência.	N/A	90%	95%	99%
	<i>Fórmula: (Chamados acionados em até 5 (cinco) minutos depois do registro do chamado / Total de chamados abertos pelo monitoramento) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				

7. RELATÓRIO GERENCIAL (RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS)

Durante a etapa de implantação da Central de Serviços, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão o formato e os tipos de informações, referentes ao Relatório Gerencial.

A CONTRATADA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços), definido com a CONTRATANTE.

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:
 - a. Tipo de chamado;
 - b. Categoria;
 - c. Unidade organizacional do usuário;

- d. Nível em que foi solucionado;
 - e. Grupo solucionador;
 - f. Prioridade;
 - g. Horário, Semana e Dia;
 - h. Forma de abertura (site, telefone, fax).
- II. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;
- III. Índices de telefonia:
- a. Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;
 - b. Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso.
- IV. Níveis de serviço do atendimento:
- a. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços que comprovem o cumprimento dos Indicadores de Desempenho (**ID1** até **ID20**) constante do **ITENS 1 a 6** deste anexo;
 - b. Tempos médios de atendimento em 1º, 2º e 3º níveis;
 - c. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;
 - d. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas da CONTRATANTE.
- V. Análise de tendências;
- VI. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

8. TABELA DE GLOSAS POR NÃO CUMPRIMENTO DE ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Todos os Acordos de Nível de Serviço 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.

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

Neste Termo de Referência e seus anexos o conceito sobre glosa utilizado será o seguinte: É a rejeição total ou parcial de recursos financeiros do CONTRATANTE, pelo não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA.

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

Nº	Descrição	Referência	Pontos
01	Atingir índices ou indicadores de níveis de serviços, 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

Obs.(1): A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor da fatura, a cada 15 (quinze) pontos ou percentual proporcional ao número de pontos, levando em consideração a relação: glosa de 0,1% (um décimo por cento), a cada 15 (quinze) pontos.

Obs.(2): 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.

Obs.(3): 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.

ANEXO A DO EDITAL

Setor de Compras

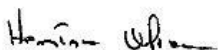
P.A.: 0933/2016

PREÇO DE REFERÊNCIA

ITEM	UNID	QTD/ANO	DESCRIÇÃO DO BEM / SERVIÇO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO ANUAL
1	US	16.896	Serviços de Atendimento de 1º Nível	R\$ 38,47	R\$ 650.045,44
2	US	31.680	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Fortaleza)	R\$ 42,54	R\$ 1.347.772,80
3	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Limoeiro do Norte)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
4	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Juazeiro do Norte)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
5	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Sobral)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
6	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Quixadá)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
7	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Crateús)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
8	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Iguatu)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
9	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Tauá)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
10	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Itapipoca)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
11	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível(Básico - Maracanaú)	R\$ 49,49	R\$ 209.045,76
12	US	12.672	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	R\$ 53,17	R\$ 673.728,00
13	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)	R\$ 87,40	R\$ 369.191,68

14	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)	R\$ 130,13	R\$ 549.655,04
15	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	R\$ 169,97	R\$ 717.939,20
16	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	R\$ 223,29	R\$ 943.162,88
17	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	R\$ 97,51	R\$ 411.882,24
18	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	R\$ 132,31	R\$ 558.863,36
19	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)	R\$ 109,06	R\$ 460.683,52
20	US	4.224	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)	R\$ 155,23	R\$ 655.691,52
21	US	4.224	Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	R\$ 155,51	R\$ 656.888,32
22	US	2.112	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	R\$ 99,83	R\$ 210.833,92
23	US	2.112	Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)	R\$ 50,45	R\$ 106.550,40
24	US	2.112	Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	R\$ 114,19	R\$ 241.162,24
25	US	2.112	Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	R\$ 65,16	R\$ 137.624,96
26	US	2.112	Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	R\$ 150,07	R\$ 316.947,84
PREÇO TOTAL ANUAL					R\$ 10.890.035,20

Fortaleza, 1º de junho de 2016



Herminia Lúcia Santos de Oliveira
Setor de Compras

ANEXO II DO EDITAL

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO ARTIGO 7º, INCISO XXXIII, DA
CONSTITUIÇÃO FEDERAL.**

D E C L A R A Ç Ã O

DECLARAMOS não possuir em nosso quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito anos) em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988.

Local e data.

Assinatura e carimbo

ANEXO III DO EDITAL

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

Declaro, sob as penas da lei, a inexistência de fatos Impeditivos que obstaculizem a
habilitação no Pregão nº ____/____, da empresa
_____, CNPJ nº
_____, com endereço na Av./Rua _____
_____/__, ____ de _____ de _____

Assinatura do responsável
CPF nº _____

ANEXO IV DO EDITAL

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

A **UNIÃO**, por intermédio da **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO CEARÁ**, doravante denominada **ÓRGÃO GERENCIADOR**, com sede na Praça General Murilo Borges, 01, Centro, CEP 60.035-210, na cidade de Fortaleza, inscrita no CNPJ sob n°. 05.424.487/0001-53, representada neste ato pelo Juiz Federal Diretor do Foro, **Doutor BRUNO LEONARDO CÂMARA CARRÁ**, no uso de suas atribuições, nos termos do que dispõem a Lei n°. 8.666/93 e suas alterações, a Lei n°. 10.520, de 17/07/02, o Decreto n°. 7.892, de 23/01/2013, e suas alterações, e os Decretos n°. 5.450/2005 e 3.555/2000, resolve registrar os preços e demais condições resultados do **Pregão Eletrônico n°. XX/2016 – RP, Processo Administrativo n°. XXXX/XXXX**, observadas as condições do Edital que regem o Pregão e consoante as demais cláusulas que se seguem:

Ficam a seguir registrados os dados da empresa fornecedora:

Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Endereço: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Telefone: XXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RG: XXXXXXXXXXXXXXXXX

CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS PREÇOS E QUANTITATIVOS

1.1. Os preços registrados são os a seguir relacionados, conforme termo de referência:

Item	Unid.	Qtd.	Descrição do Bem/Serviço	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VALIDADE DO REGISTRO DOS PREÇOS

2.1. O prazo de validade deste registro de preços será de seis meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado de acordo com o Decreto n° 7.892/2013.

2.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei n° 8.666, de 1993.

2.3. A partir da assinatura da presente Ata de Registro de Preços, a FORNECEDORA se obriga a cumprir, na sua íntegra, todas as condições estabelecidas, ficando sujeita, inclusive, às penalidades pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA REVISÃO E DO CANCELAMENTO DOS PREÇOS REGISTRADOS

- 3.1.** Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II do *caput* do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 3.2.** Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.
- 3.2.1.** Os fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.
- 3.2.2.** A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.
- 3.3.** Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:
- 3.3.1.** liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e
- 3.3.2.** convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.
- 3.3.3.** Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.
- 3.4.** O registro do fornecedor será cancelado quando:
- 3.4.1.** descumprir as condições da ata de registro de preços;
- 3.4.2.** não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
- 3.4.3.** não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou
- 3.4.4.** sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do *caput* do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.
- 3.4.5.** O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos incisos **3.4.1**, **3.4.2** e **3.4.4** será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 3.5.** O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:
- 3.5.1.** por razão de interesse público; ou
- 3.5.2.** a pedido do fornecedor.

CLÁUSULA QUARTA – DAS ADESÕES

- 4.1.** A ata de registro de preços poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública federal que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador e nos termos do Decreto 7.892/2013;
- 4.1.1.** A consulta para adesão deverá ser dirigida ao Diretor do Foro, na Secretaria Administrativa, no endereço Praça Murilo Borges, nº 01, 6º Andar- Centro, Fortaleza/CE, CEP: 60.035-210, secad@jfce.jus.br, telefone 85 3521.2713, 2712;
- 4.1.2.** As aquisições ou contratações adicionais por adesão não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes;
- 4.2.** O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador, independente do número de órgãos não participantes que aderirem;
- 4.3.** Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

CLÁUSULA QUINTA – DAS PENALIDADES

- 5.1.** O descumprimento, total ou parcial, de qualquer das obrigações ora estabelecidas sujeitarão a Fornecedor a sanções da Lei nº 8.666/93, garantida prévia e ampla defesa em processo administrativo;

5.2. A licitante deverá **ASSINAR** o contrato, dentro do prazo de **CINCO DIAS ÚTEIS**.

5.2.1. O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

5.2.2. O **atraso injustificado** na **assinatura** do contrato ensejará a aplicação de **penalidades** na seguinte proporção:

a. do **sexto** ao **décimo quinto dia útil** após a convocação: multa de **10%** (dez por cento) sobre o valor total do contrato;

b. do **décimo sexto** ao **trigésimo dia útil**: multa de **15%** (quinze por cento) sobre o valor total do contrato;

c. a partir do **trigésimo primeiro dia útil**: multa de **15%** (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, bem como sua rescisão obrigatória.

5.2.3. A Administração decidirá a conveniência e a oportunidade de cancelamento do contrato nos casos das alíneas “a” e “b” do **item 5.2.2**, podendo convocar os licitantes remanescentes, nos termos do art. 13, parágrafo único, Decreto n.º 7.892/2013.

5.2.4. A contagem do prazo se iniciará no primeiro dia imediatamente seguinte à data de entrega registrada no “AR” ou da data de recebimento do email pela empresa, conforme seja enviada pelos Correios ou por meio eletrônico.

5.3. As demais penalidades se encontram elencadas na minuta da ata de registro de preços ou no contrato, conforme o caso.

5.4. As multas de que tratam os itens anteriores serão creditadas à Conta do Tesouro da União e serão exigidas administrativa ou judicialmente, através de executivo fiscal (Lei nº 6.830/80), com todos seus encargos.

5.5. Prorrogações ocorridas em virtude de expressa concessão ou impedimento ocasionados pela Administração, de caso fortuito ou força maior não constituirão fundamentos para a sujeição da contratada à penalidade de multa.

5.6. A imposição de multa ou qualquer outra penalidade não impede que a Administração rescinda unilateralmente a ata de registro de preços ou contrato.

5.7. Aplicar-se-ão as demais sanções previstas na Seção II, capítulo IV, da Lei nº 8.666/93, no que couber.

5.8. A aplicação das sanções previstas neste instrumento será sempre precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa, na forma da lei.

CLÁUSULA SEXTA – DA CONTRATAÇÃO

6.1. - A contratação futura do objeto deste registro de preços será formalizada por instrumento contratual, conforme minuta constante do edital.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. As condições para a execução do objeto, bem como as obrigações da contratante e da contratada se encontram estabelecidas na minuta do contrato que passará a reger a relação jurídica entre a Administração e a empresa.

CLÁUSULA OITAVA – DO GERENCIAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1 – Após aprovação do Diretor de Secretaria Administrativa do **ÓRGÃO GERENCIADOR**, o gerenciamento deste Instrumento, nos aspectos operacional e contratual, caberá ao Núcleo de Tecnologia da Informação, telefones 85 3521.2794 ou 2790.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO CEARÁ
SEÇÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS



Assim, por estarem as partes ajustadas, rubricam e assinam a presente Ata de Registro de Preços, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com duas testemunhas abaixo nomeadas.

Fortaleza, XX de XXXX de XXXX

PELO ÓRGÃO GERENCIADOR

BRUNO LEONARDO CÂMARA CARRÁ
Juiz Federal Diretor do Foro

Testemunha
Nome:
CPF:

PELA(S) FORNECEDORA(S)

XXXXXX
Representante Legal Procurador

Testemunha
Nome:
CPF:

ANEXO V – Minuta de Contrato

CONTRATO Nº XX/2016

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ENGLOBANDO 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, COMO **CONTRATADA**, TENDO EM VISTA O QUE CONSTA NO PROCESSO Nº 933/2016.

Aos ... (...) dias do mês de do ano de 2016 (dois mil e dezesseis), 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 pelo MM. Juiz Federal Diretor do Foro, **Dr. BRUNO LEONARDO CÂMARA CARRÁ**, infra-assinado, no uso de suas atribuições, e, de outro lado, a empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, com endereço na, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo **Sr.**, CPF nº, no uso de suas atribuições, celebram o presente contrato de prestação de serviço, tudo de acordo com a Lei Federal nº 10.520 de 17/07/2002, Decreto Federal 3.931/01, com aplicação subsidiária das normas gerais da Lei n.º 8.666, de 21/06/93 e suas alterações posteriores, de 21 de junho de 1993 mediante as seguintes 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 – DA FUNDAMENTAÇÃO

Este Contrato está vinculado aos termos do **Pregão Eletrônico nº xx/2016** 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 Atendimento de 1º Nível	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.1 deste Contrato.

3.2. 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 ITEM 4.2.1.2 deste Contrato.
3.3. 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 ITEM 4.2.1.3 deste Contrato.
3.4. 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 ITEM 4.2.1.4 deste Contrato.
3.5. 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 ITEM 4.2.1.5 deste Contrato.
3.6. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.6 deste Contrato.
3.7. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.7 deste Contrato.
3.8. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.8 deste Contrato.
3.9. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.9 deste Contrato.
3.10. 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 ITEM 4.2.1.10 deste Contrato.
3.11. 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 ITEM 4.2.1.11 deste Contrato.
3.12. Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.12 deste Contrato.
3.13. Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica

	relacionadas no ITEM 4.2.1.13 deste Contrato.
3.14. Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.14 deste Contrato.
3.15. Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.15 deste Contrato.
3.16. Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.16 deste Contrato.
3.17. Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no ITEM 4.2.1.17 deste Contrato.

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 abaixo:



4.1.2. PROCESSOS DO ITIL

4.1.2.1. *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 TI da Justiça Federal no Ceará atuando como suporte de 1º Nível nos chamados definidos como elegíveis.

4.1.2.2. *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 de ocorrerem, minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser prevenidos e alimentar a Base de Dados de Erros Conhecidos. A Central de Serviços 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 TI.

4.1.2.3. *Gerenciamento de Configuração*

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

- VI. Verificar e registrar os detalhes dos usuários;
- VII. Verificar e registrar os detalhes dos Itens de Configuração (IC);
- VIII. Classificar Incidentes por serviços ou por Itens de Configuração (IC) relacionados;
- IX. Identificar o relacionamento e dependência entre os Itens de Configuração (IC);
- X. Identificar os Itens de Configuração (IC) idênticos ou similares para propósito de comparação.

4.1.2.4. *Gerenciamento do Nível de Serviço*

É o processo responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviços de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam apropriados para as Metas de Nível de Serviço acordadas. Ele monitora e relata os Níveis de Serviço além de manter reuniões regulares de revisão com os usuários. A Central de Serviços deverá apoiar o Processo de Melhoria Contínua (de responsabilidade da CONTRATANTE), que é a responsável por negociar os Acordos de Nível de Serviço 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.

4.1.2.5. *Gerenciamento de infraestrutura*

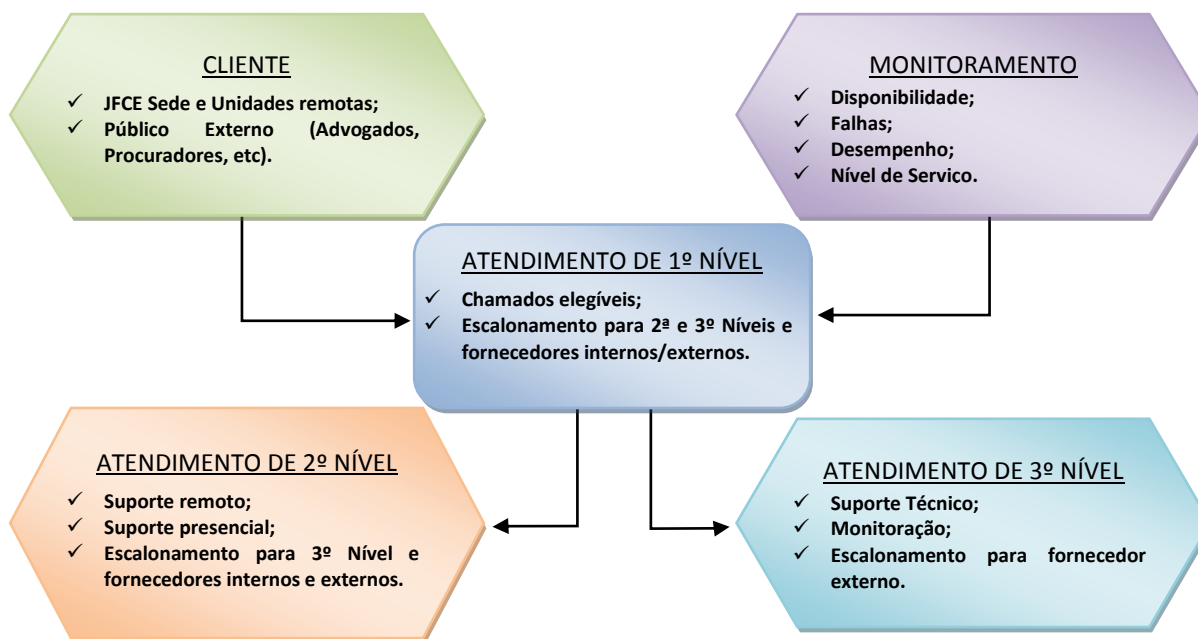
Uma das principais atividades do Gerenciamento da infraestrutura de TI é o processo de geração e detecção de notificações significativas sobre o status da infraestrutura de TI e dos serviços prestados (monitoração de eventos). Os eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI 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 programa e/ou parada imprevista ocorridas no ambiente de TI da Justiça Federal no Ceará a todos os usuários através dos meios de comunicação convenientes e disponíveis.

4.1.2.6. *Gerenciamento de Mudanças e Liberação*

É o processo responsável pela gestão de todas as mudanças no ambiente de TI 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.

4.1.2.7. 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 abaixo:



4.1.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

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

A Central de Serviços deverá possuir as seguintes características:

- VII. A equipe da Central de Serviços de 1º Nível ou o Serviço de Suporte em 1º Nível poderá estar localizada na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE, a critério da CONTRATADA;
- VIII. Caso a CONTRATADA opte pelo 1º Nível nas suas dependências, deverá cumprir as seguintes exigências:
 - m) 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;
- n) As instalações físicas 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;
 - o) A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a Central de Atendimento;
 - p) Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato da JFCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do JFCE, bem como assinar o Termo de Ciência sobre a manutenção do sigilo das informações e dados do JFCE. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do 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;
 - q) Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações vigentes;
 - r) 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;
 - s) A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, sendo comprovado através de relatório mensal. Podendo ainda a CONTRATANTE realizar vistoria técnica para fins de comprovação, quando entender ser necessário;
 - t) A CONTRATADA utilizará número de telefone local do Estado do Ceará, cujo DDD seja (085), a ser disponibilizado pela CONTRATADA, para que o mesmo seja utilizado para o atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE pela Central de Atendimento;
 - u) 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;
 - v) A CONTRATADA proverá, às suas expensas, a integração da central telefônica da Central de Serviços com a central telefônica utilizada pela CONTRATANTE, responsabilizando-se por todos os custos com licenças, placas, equipamentos e componentes, além links de comunicação de dados e voz necessários a execução dos trabalhos de suporte de 1º Nível, assegurando a redundância de comunicação, com vistas a prover uma disponibilidade de, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) da central de serviços;
 - w) Com a integração das centrais telefônicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE, as chamadas geradas entre ambas não deverão gerar custo para a JFCE;
 - x) Para fins de dimensionamento e conhecimento da atual estrutura da central telefônica da CONTRATANTE, poderá ser feita vistoria técnica, nos termos do Termo de Referência;
- IX. A equipe da Central de Serviços de 1º Nível é o ponto único de contato para todos os usuários nas demandas referentes a serviços de TI, essa equipe deverá possuir conhecimentos técnicos de microinformática e de redes de computadores, de modo a resolver os chamados de menor

- complexidade, inerentes a esses temas – exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre microinformática e controles de acesso aos recursos de rede;
- X. A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores, dentre eles:
 - e) 2º Nível de atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, distribuídos nos polos de atendimento, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial;
 - f) Equipe de 3º Nível, também composta por grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infraestrutura de TI da CONTRATANTE, como fabricantes e fornecedores externos;
 - g) Fornecedor interno, atualmente compreendida a Seção de Sistemas do Núcleo de TI;
 - h) Fornecedor externo, composto por empresas que prestam suporte aos sistemas processuais e administrativos e aos equipamentos de TI.
 - XI. Os chamados elegíveis são chamados que podem ser resolvidos, por telefone, e serão tratados, dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º nível, dentro do ANS estabelecido em Contrato. A lista dos chamados elegíveis, para o atendimento dentro da Central de Serviços, deverá ser definida no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário;
 - XII. 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, considerando regime estável de operação pós-implantação, em quantidade de Posições de Atendimento – PA e infraestrutura de troncos de voz, tal que:
 - f) O tempo médio de espera, por um atendente, seja menor ou igual a 30 segundos;
 - g) Em média, até 85% das chamadas sejam atendidas (diretamente por atendente ou encaminhadas para fila de espera), em até 30 (trinta) segundos;
 - h) O tempo médio de cada chamada será de 08 (oito) minutos;
 - i) O tempo médio de trabalho pós-chamada, por atendente de primeiro nível, será de 60 (sessenta) segundos;
 - j) Atendimento 8 x 5 (oito horas diárias X cinco dias por semana).

4.1.3.1. FUNÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- VII. Ser o ponto único de contato entre TI e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TI;
- VIII. Registrar as informações sobre os incidentes de TI, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- IX. Executar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TI com base nos níveis de serviços definidos;
- X. 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 e gerenciamento de infraestrutura;
- XI. Fornecer informação ao usuário, quanto ao andamento do chamado aberto;
- XII. Fornecer informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TI.

4.1.3.2. USUÁRIOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS

- IV. Servidores da capital e interiores (unidades remotas) do Estado do Ceará;
- V. Magistrados, Procuradores e Advogados;
- VI. Fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado.

4.1.3.3. ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS:

- IV.** A missão da Central de Serviços é restabelecer a operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI, ou seja, fazer o que for necessário para permitir que os usuários retornem a trabalhar de forma satisfatória. Além disso, é o ponto focal para as Requisições de Serviços destinadas à área de TI;
- V.** Os serviços prestados pela Central de Serviços são:
 - p)** Suporte aos Sistemas Windows (NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, 7, ou superiores, Windows Server 2003/2008 ou superiores), Linux (distribuições das famílias Red Hat, SuSE e Debian, entre outras) e Sistemas de dispositivos móveis (iOS e Android);
 - q)** Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);
 - r)** Suporte a ambiente de Virtualização;
 - s)** Suporte de Storage;
 - t)** Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
 - u)** Suporte a impressão;
 - v)** Suporte a correio eletrônico (E-mail), Filtro de Conteúdo e Antispam;
 - w)** Suporte ao gerenciamento e compartilhamento de arquivos com Samba e Open LDAP (incluindo gestão de usuários e grupos);
 - x)** Suporte básico a hardware nos equipamentos fora de garantia de fábrica;
 - y)** Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice, além de antivírus, softwares de gerenciamento e monitoramento, entre outros;
 - z)** Suporte a sistemas processuais e administrativos e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;
 - aa)** Suporte no gerenciamento, agendamento, testes e acompanhamento dos eventos de videoconferência envolvendo a CONTRATANTE;
 - bb)** 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;
 - cc)** Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
 - dd)** Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas, conforme política de segurança da CONTRATANTE.

4.1.3.4. INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

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

- VII.** Infraestrutura de TI (servidores, microcomputadores e softwares básicos);
- VIII.** Infraestrutura lógica de rede (switches e cabeamento estruturado);
- IX.** Telefonia local tendo por base Fortaleza-CE (linhas telefônicas);
- X.** Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato da JFCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do 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 do 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;

- XI. O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da Central de Atendimento, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento;
- XII. 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.

4.1.3.5. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- IV. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão contemplar o atendimento de 1º Nível, onde o primeiro contato com a Central de Serviços poderá ser realizado por meio de site, email ou telefone. Caberá à equipe de atendimento de 1º Nível registrar e buscar a solução inicial do incidente ou requisição de serviços com base em scripts e erros conhecidos;
- V. Os chamados não possíveis de solução em 1º Nível serão encaminhados para 2º, 3º Nível ou fornecedores internos e externos;
- VI. Ao 1º Nível caberá controlar todo o ciclo de ocorrências abertas até seu encerramento.

4.1.3.6. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- VI. Serviço de Suporte em 1º e 2º Níveis - Os Serviços de Suporte em 1º e 2º (Remoto) Níveis estarão localizados na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE;
- VII. Mensalmente deverá ser realizada presencialmente reunião entre a Supervisão da Central de Atendimento e a equipe da CONTRATANTE a fim de apresentar relatório mensal de atividades previstas no contrato;
- VIII. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos locais abaixo discriminados:
 - a. Na Seção Judiciária do Ceará – sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas a CONTRATANTE bem como a todas as unidades do Poder Judiciário vinculadas à capital;
 - b. Nas Subseções do Interior, o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, dentre eles:
 - x. Subseção de Juazeiro do Norte;
 - xi. Subseção de Sobral;
 - xii. Subseção de Crateús;
 - xiii. Subseção de Limoeiro do Norte;
 - xiv. Subseção de Itapipoca;
 - xv. Subseção de Iguatu;
 - xvi. Subseção de Quixadá;
 - xvii. Subseção de Maracanaú;
 - xviii. Subseção de Tauá.
- IX. A acomodação da Central de Serviços nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas;
- X. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela Central de Serviços.

4.1.3.7. ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- XIV. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TI da CONTRATANTE;
- XV. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviço;
- XVI. Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º Nível, aplicando scripts e base de erros conhecidos mais simples;
- XVII. Escalar e encaminhar para o grupo de suporte de 2º Nível os incidentes não solucionados pelo 1º Nível;
- XVIII. Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponíveis na base de dados de erros conhecidos;
- XIX. Escalar e encaminhar para suporte de 3º Nível e fornecedores internos e externos, os chamados que não puderem ser solucionados em 1º e 2º Níveis, de acordo com os códigos de Severidade e os Níveis de Serviço estipulados;
- XX. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- XXI. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- XXII. Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- XXIII. Apresentar mensalmente, aos gestores do contrato, relatório de qualidade de atendimento dos usuários ao NTI da CONTRATANTE para avaliação dos níveis de serviços;
- XXIV. Executar o processo de melhoria contínua dos procedimentos da Central de Serviços;
- XXV. Informar ao gestor do respectivo processo sob anormalidades na execução de suas atividades;
- XXVI. Alimentar a base de conhecimento onde estão registrados os erros conhecidos, procedimentos e scripts de atendimento pelas gerências de incidentes, problemas e mudança.

4.1.3.8. REGIME DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

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

TIPO DE ATENDIMENTO	REGIME DE ATENDIMENTO
Atendimento e Suporte de 1º Nível às áreas judiciárias e administrativas (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.
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 Técnico de 2º e 3º Níveis	✓ Segunda a sexta-feira, das 00:00h às 07:59h e das 18:01h às 23:59. ✓ Sábados, domingos e feriados, em horário integral.

- 4.1.3.8.2. Os chamados de Sobreaviso Técnicos deverão ser encaminhados automaticamente, pelo software de registro da CONTRATANTE para o canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA;
- 4.1.3.8.2.1. Entende-se como canal de comunicação, infraestrutura da CONTRATANTE capaz de receber os chamados imediatamente e acionar o Sobreaviso Técnico;
- 4.1.3.8.2.2. A CONTRATANTE deverá disponibilizar aparelho celular para os técnicos que estiverem de sobreaviso;
- 4.1.3.8.2.3. Os chamados de Sobreaviso Técnicos deverão ser validados pela gestão do contrato.

4.1.3.9. CAPACIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 4.1.3.9.1. 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. Dessa forma, a CONTRATADA deverá atender as demandas direcionadas à Central de Serviços, considerando regime estável de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços atenda, no mínimo, à distribuição abaixo em percentuais;
- 4.1.3.9.2. Regime estável de operação em quantidade de **Unidade de Serviço (US)**, que é o valor do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços, conforme sua complexidade, de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços atenda, no mínimo, à distribuição abaixo, bem como a distribuição de ocorrências descrita no **ITEM 4.1.3.11.2.2.6**.

Horário	08h	09h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h
% de Chamados	5,49%	9,74%	10,39%	7,14%	5,84%	11,69%	14,29%	12,99%	13,64%	6,49%	1,30%

- 4.1.3.9.3. O histórico de volumetria da Justiça Federal será descrito no **ITEM 4.1.3.11.2.2.6**, para melhor conhecimento do ambiente da CONTRATANTE, englobando maiores informações acerca da volumetria de chamados, a proponente deverá realizar uma vistoria no ambiente da CONTRATANTE.

4.1.3.10. PROCESSO DE ATENDIMENTO

4.1.3.10.1. Descrição

- 4.1.3.10.1.1. Todos os chamados (tickets) referentes à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE serão atendidos, em 1º Nível, pela Central de Serviços, que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TI. Não havendo solução no 1º Nível (generalistas), o chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º Nível e fornecedores internos e externos, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, de fornecedores internos ou externos;

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

4.1.3.10.1.3. 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.

4.1.3.10.2. Identificação e Registro de Chamados

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

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

4.1.3.10.2.3. 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.

4.1.3.10.3. Categorização

4.1.3.10.3.1. 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;

4.1.3.10.3.2. 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.

4.1.3.10.4. Priorização

4.1.3.10.4.1. 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;

4.1.3.10.4.2. 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;

4.1.3.10.4.3. Essa atividade é realizada pelo 1º Nível de atendimento e poderá ser revista no 2º ou 3º Nível.

4.1.3.10.5. Pesquisa e Diagnóstico

4.1.3.10.5.1. Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º Nível 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 pode aplicá-la;

4.1.3.10.5.2. Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento de 1º Nível, o chamado será direcionado para grupo solucionador de 2º ou 3º Nível, de acordo com as regras definidas e cadastradas no Sistema da Central de Serviços.

4.1.3.10.6. Escalonamento

4.1.3.10.6.1. Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o 1º Nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o 2º ou 3º Nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

4.1.3.10.7. Encerramento do Chamado

4.1.3.10.7.1. Após a aplicação da solução diretamente pela Central de Serviços ou após o retorno de chamados encaminhados para o 2º ou 3º Nível, o primeiro nível de atendimento deverá registrar de forma concisa e de fácil interpretação as ações tomadas para resolver o incidente;

4.1.3.10.7.2. 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;

4.1.3.10.7.3. O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente por telefone, podendo ser enviado e-mail, como método alternativo, caso não seja possível o contato em até dois dias úteis e em horários distintos.

4.1.3.10.8. Encaminhamento de Chamados Técnicos a Terceiros (Fornecedor externo ou equipes internas da JFCE)

4.1.3.10.8.1. 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 encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados;

4.1.3.10.8.2. Nos casos dos fornecedores externos e das equipes internas da CONTRATANTE, a Central de Serviços deverá acompanhar os acordos de níveis de serviços, emitindo relatórios mensais que demonstrem o nível de cumprimento desses acordos.

4.1.3.10.9. Estrutura Mínima de Supervisão da Central de Serviços

4.1.3.10.9.1. Além das Unidades de Serviço (US) dimensionadas conforme definido neste documento, a CONTRATADA deverá alocar equipe de Coordenação de Atendimento N2 e de Infraestrutura dedicada, in loco, que deverá sustentar e monitorar o processo de atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis.

4.1.3.10.10. Acordos de Nível de Serviço – ANS

4.1.3.10.10.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo;

4.1.3.10.10.2. 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;

4.1.3.10.10.3. Os ANS's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto a CONTRATANTE;

4.1.3.10.10.4. 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;

4.1.3.10.10.5. As metas de níveis de serviços 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;

4.1.3.10.10.6. 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;

4.1.3.10.10.7. Indicadores de Desempenho e Metas Estabelecidos para a Central de Serviços serão descritos no **ANEXO VI** do Termo de Referência.

4.1.3.10.11. Etapas para adequação da Central de Serviços

4.1.3.10.11.1. Após a assinatura deste contrato, um comitê formado com profissionais da empresa CONTRATADA e da CONTRATANTE deverá elaborar o Projeto de Adequação à Central de Serviços, onde deverão constar as etapas descritas abaixo. O prazo para elaboração do projeto será de até 02 (duas) semanas contado a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS).

Item	Descrição	Início da	Conclusão	Entregáveis
------	-----------	-----------	-----------	-------------

		Atividade	(prazo estimado)	
1	ETAPA 00 Planejamento Inicial da Central de Serviços	Em até 15 (quinze) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	30 (trinta) dias (a contar do início da atividade)	<p>e. Termo de abertura do Projeto.</p> <p>f. Apresentação do Plano de Projeto.</p> <p>g. Ajustes no Plano de Projeto pela CONTRATADA conforme orientações da CONTRATANTE</p> <p>h. Aprovação do Plano de Projeto por parte CONTRATANTE.</p>
2	ETAPA 01 Ativação da Central de Serviços	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)	<p>k) Adequação do Catálogo de Serviço.</p> <p>l) Infraestrutura básica implantada (instalada e testada):</p> <p>m) Site da Central de Serviços com todos os recursos de acesso necessários;</p> <p>n) Sistema da Central de Serviços já customizado com os dados de chamados em andamento, bem como os incidentes e problemas provenientes da base histórica da CONTRATANTE.</p> <p>o) Especificação completa dos processos de Incidentes e Requisições, validada junto a CONTRATANTE:</p> <p>p) “Scripts” de Atendimento, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Macro fluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes.</p> <p>q) Indicadores de desempenho caracterizados e medidos.</p> <p>r) Definição junto com a CONTRATANTE dos tipos de relatórios</p>

					<p>gerenciais.</p> <p>s) Treinamento da Equipe da Central de Serviços da CONTRATADA pela CONTRATANTE no que tange a Estrutura Organizacional e ao ambiente de sistemas da CONTRATANTE. (nas dependências da CONTRATANTE).</p> <p>t) Documentação técnica para abertura de chamados;</p>
3	<p>ETAPA 02 Adequação dos Processos de Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças</p>	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)	<p>e. “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de atendimento nos processos de incidente, problema e mudança.</p> <p>f. Adequação dos processos de incidente, problema e mudança;</p> <p>g. Treinamento quanto aos processos adequados para os analistas e gestores da CONTRATANTE.</p> <p>h. Adequação do Catálogo de Serviço.</p>	
4	<p>ETAPA 03 Implantação dos Processos de Configuração e Liberação</p>	Em até 80 (oitenta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	90 (noventa) dias (a contar do início da atividade)	<p>d. “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de atendimento nos processos de configuração e liberação.</p> <p>e. Treinamento quanto aos processos implantados para os analistas e gestores da CONTRATANTE.</p> <p>f. Adequação do Catálogo de Serviço.</p>	

4.1.3.10.12. Sistemas de Gerenciamento de Ocorrências

4.1.3.10.12.1. 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;

4.1.3.11. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

4.1.3.11.1. Descrição

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

- 4.1.3.11.1.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- 4.1.3.11.1.1.2. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 4.1.3.11.1.1.3. Apresentar mensalmente atividades de melhoria contínua dos serviços realizadas no ambiente da CONTRATANTE.

4.1.3.11.2. Estruturação

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

4.1.3.11.2.1. Atendimentos de 1º Nível

- 4.1.3.11.2.1.1. Será o único ponto de contato entre TI e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TI;
- 4.1.3.11.2.1.2. É responsável por registrar as informações sobre os incidentes de TI, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- 4.1.3.11.2.1.3. Executará as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TI com base nos níveis de serviços definidos;
- 4.1.3.11.2.1.4. Atuará como componente inicial do processo de gerenciamento de incidentes e dar suporte às equipes de gerenciamento de problemas, mudanças, liberações e configurações;
- 4.1.3.11.2.1.5. Informará ao usuário quanto ao andamento do chamado aberto;
- 4.1.3.11.2.1.6. Fornecerá informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TI;
- 4.1.3.11.2.1.7. O dimensionamento da equipe de 1º Nível terá como base a tabela descrita no **ITEM 4.1.3.11.2.2.6;**
- 4.1.3.11.2.1.8. Fornecer 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 CONTRATANTE;

- 4.1.3.11.2.1.9. Configurar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pela CONTRATANTE;
- 4.1.3.11.2.1.10. Fornecer suporte aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário Federal;
- 4.1.3.11.2.1.11. Fornecer suporte a softwares, tais como BOffice, MSOffice, Antivirus, dentre outros;
- 4.1.3.11.2.1.12. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares de uso comum da CONTRATANTE;

4.1.3.11.2.2. Atendimentos de 2º Nível

- 4.1.3.11.2.2.1. Nos casos em que o 1º Nível da Central de Serviços não for capaz de resolver o Incidente ou a Requisição de Serviço, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível, cujas principais atividades são:
 - 4.1.3.11.2.2.1.1. Fornecer 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 CONTRATANTE;
 - 4.1.3.11.2.2.1.2. Elaborar e atualizar 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 da mesma;
 - 4.1.3.11.2.2.1.3. Esclarecer dúvidas e orientar 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 CONTRATANTE e seu uso;
 - 4.1.3.11.2.2.1.4. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
 - 4.1.3.11.2.2.1.5. Contatar as equipes internas da área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
 - 4.1.3.11.2.2.1.6. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
 - 4.1.3.11.2.2.1.7. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE;
 - 4.1.3.11.2.2.1.8. Fornecer suporte especializado aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário Federal;
 - 4.1.3.11.2.2.1.9. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz;

- 4.1.3.11.2.2.1.10. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema;
 - 4.1.3.11.2.2.1.11. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços;
 - 4.1.3.11.2.2.1.12. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas da CONTRATANTE;
 - 4.1.3.11.2.2.1.13. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
 - 4.1.3.11.2.2.1.14. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares de uso comum da CONTRATANTE;
 - 4.1.3.11.2.2.1.15. Fornecer suporte especializado a softwares, tais como BOffice, MSOffice, Antivirus, dentre outros;
 - 4.1.3.11.2.2.1.16. **Fornecer Suporte especializado no parque de computadores da CONTRATANTE, sem garantia, conforme condições estabelecidas no ANEXO IV do Termo de Referência e na cláusula décima sexta deste Termo;**
 - 4.1.3.11.2.2.1.17. Operacionalizar e fornecer suporte especializado nos eventos de videoconferências;
 - 4.1.3.11.2.2.1.18. Apoiar as atividades de infraestrutura de TI.
- 4.1.3.11.2.2.2. Em virtude de um maior número de ocorrências provenientes de algumas unidades da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá distribuir pontos de atendimento presencial nas suas unidades remotas, listadas no quadro abaixo, que indica as quantidades aproximadas de estações de trabalho e usuários para efeito de cálculo estimativo de quantitativo de técnicos a serem alocados em cada localidade.

LOCALIDADES DA JFCE (Polos de Suporte)	USUÁRIOS	ESTAÇÕES
Edifício Sede Endereço: Praça Murilo Borges, s/n - Centro - Fortaleza - CE. CEP 60035-210.	520	725
Edifício Anexo da Aldeota Endereço: Rua João Carvalho, nº 485 - Aldeota - Fortaleza-CE. CEP: 60140-140.	215	255
Edifício Anexo da UNIFOR (21ª Vara) Endereço: Av. Washington Soares, nº 1321 - Bloco Z (Escritório de Prática Jurídica), Edson Queiroz -	23	33

Fortaleza-CE. CEP: 60811-905.		
Subseção Judiciária de Sobral Endereço 18ª e 19ª Varas: Rua Doutor Guarani, nº 104 - Derby Clube - Sobral – CE. CEP: 62040-730. Endereço 31ª Vara: Av. da Universidade, nº 850, Campus da Betânia (Universidade Vale do Acaraú), Sobral – CE. CEP: 62040-370.	67	70
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte Endereço: Rua Coronel Serafim Chaves, nº 525 – Centro - Limoeiro do Norte – CE. CEP: 62930-000.	46	53
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte Endereço: Rua Arnóbio Bacelar Caneca, nº 860 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte – CE. CEP: 63040-270.	72	96
Subseção Judiciária de Iguatu Endereço: Rua 25 de Março, s/n – Paraná - Iguatu – CE. CEP: 63500-000.	23	28
Subseção Judiciária de Tauá Endereço: Av. Coronel Vicente Alexandrino de Sousa, nº 10 – Tauazinho - Tauá – CE. CEP: 63660-000.	19	22
Subseção Judiciária de Quixadá Endereço: Rua José Jucá, 75 – Centro - Quixadá – CE. CEP: 63900-000.	23	37
Subseção Judiciária de Crateús Endereço: Rua Sargento Hermínio, S/N - BR 226/Km 0 – Venâncios - Crateús – CE. CEP: 63700-000.	22	22
Subseção Judiciária de Itapipoca Endereço: Rua Tenente José Vicente, s/n - Boa Vista - Itapipoca-CE. CEP: 62.500-000.	23	29
Subseção Judiciária de Maracanaú Endereço: Av. I, nº 17 – Edifício Business Place - Jereissati I – Maracanaú-CE	44	50

- 4.1.3.11.2.2.3. Os eventuais atendimentos presenciais nos postos de atendimento supracitados serão realizados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE. Todas as despesas de deslocamentos, pernoite ou quaisquer outras despesas diretas ou indiretas deverão estar inclusas nos valores propostos;
- 4.1.3.11.2.2.4. A CONTRATADA deverá prestar Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis nas instalações do prédio sede da CONTRATANTE. Esta 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;
- 4.1.3.11.2.2.5. Os chamados presenciais, 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 fora desse período, deverão ser atendidos no próximo dia útil;

- 4.1.3.11.2.2.6. Para fins de aferição dos níveis de serviço e dimensionamento mínimo das equipes dos pólos, deverão ser observados os seguintes parâmetros:

LOCALIDADES DA JFCE (Pólos de Suporte)	Qtd. De Chamados Solucionados/Mês*		
	1º Nível	2º Nível	3º Nível
Edifício Sede	354	1180	400
Edifício Anexo da Aldeota	125	415	15
Vara 21 – dependências da UNIFOR	6	20	3
Subseção Judiciária de Sobral	17	55	4
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte	23	75	2
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte	39	130	5
Subseção Judiciária de Iguatu	15	50	2
Subseção Judiciária de Tauá	23	75	2
Subseção Judiciária de Quixadá	24	80	5
Subseção Judiciária de Crateús	14	45	2
Subseção Judiciária de Itapipoca	23	75	2
Subseção Judiciária de Maracanaú	39	130	5
TOTAIS	699	2330	447

4.1.3.11.2.3. Atendimento de INCIDENTES de 2º Nível (Especializado)

- 4.1.3.11.2.3.1. O serviço de suporte de 2º Nível Especializado tem como finalidade o atendimento de demandas concernentes aos diversos serviços relacionados aos eventos de videoconferência mantidos pela CONTRATANTE, que atua tanto na área judiciária como na administrativa. Os profissionais que forem alocados para prestar este serviço se especializarão neste tipo de atendimento e atuarão como apoio aos analistas de sistema da CONTRATANTE, tendo como principais atividades:

4.1.3.11.2.3.1.1. Efetuar o levantamento de dados complementares juntos aos usuários sobre os Incidentes e Requisições de Serviços 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;

- 4.1.3.11.2.3.1.2. Orientar os usuários sobre a utilização dos sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da CONTRATANTE, para os chamados não elegíveis;

- 4.1.3.11.2.3.1.3. Fazer contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento dos mesmos, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento;
- 4.1.3.11.2.3.1.4. Orientar as demais equipes de atendimento da Central de Serviços sobre os sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da CONTRATANTE, realizando o repasse de esclarecimentos e orientações quando oportuno;
- 4.1.3.11.2.3.1.5. A equipe de suporte em 2º Nível Especializado estará localizada nas dependências da CONTRATANTE sendo alocados recursos na sede da CONTRATANTE, com vistas a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas da CONTRATANTE;
- 4.1.3.11.2.3.1.6. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

4.1.3.11.2.4. Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE INFRAESTRUTURA

- 4.1.3.11.2.4.1. A área de infraestrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos da CONTRATANTE, tais como servidores, serviços de rede, web, correio eletrônico etc;
- 4.1.3.11.2.4.2. Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas na CONTRATANTE. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
- 4.1.3.11.2.4.2.1. Condução e resolução de incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
- 4.1.3.11.2.4.2.2. Monitoramento e análise das informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
- 4.1.3.11.2.4.2.3. Investigação e diagnóstico de incidentes registrados, incluindo resolução dos mesmos, sempre que possível;
- 4.1.3.11.2.4.2.4. Detecção dos possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
- 4.1.3.11.2.4.2.5. Resolução de incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.

4.1.3.11.2.5. Atendimento de 3º Nível - ÁREA DE SISTEMAS

- 4.1.3.11.2.5.1. Nos casos em que os Suportes de 1º e 2º Níveis não forem capazes 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.

4.1.3.11.2.6. Atendimento de 3º Nível - ENTIDADES EXTERNAS

- 4.1.3.11.2.6.1. 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. Caberá à CONTRATADA realizar a administração dos chamados abertos junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção, incluindo o controle dos níveis de serviços estabelecidos entre a CONTRATANTE e seus fornecedores.

4.1.3.11.3. Priorização de Incidentes Críticos

- 4.1.3.11.3.1.** 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 elaboração do Catálogo de Serviços. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegurem:

- 4.1.3.11.3.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;
- 4.1.3.11.3.1.2. O envolvimento da equipe de TI da CONTRATANTE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente;
- 4.1.3.11.3.1.3. A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;
- 4.1.3.11.3.1.4. O cumprimento de níveis de serviços definidos.

4.1.3.11.4. Requisição de Serviço

- 4.1.3.11.4.1. 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 a utilização de um serviço da TI 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 Informação/Aviso/Documentação;

- 4.1.3.11.4.2. As requisições de serviço são alterações comuns e simples, que já possuem procedimentos definidos e com baixo risco ao ambiente. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

4.1.3.11.5. Integração com Gerenciamento de Problemas

4.1.3.11.5.1. 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.

4.1.3.11.6. Sistema da Gerência de Incidentes

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

- 4.1.3.11.6.1.1. Registro de incidentes/requisições de serviço pelo usuário final nas modalidades via internet, intranet, e-mail e telefonia;
- 4.1.3.11.6.1.2. Registro de incidentes/requisições de serviço pelo operador de primeiro nível mediante intranet, e-mail, telefone ou presencialmente;
- 4.1.3.11.6.1.3. Geração e tratamento de identificadores únicos para cada incidente/requisição de serviço;
- 4.1.3.11.6.1.4. Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;
- 4.1.3.11.6.1.5. Registro de critérios de prioridades de incidentes e tratamento de urgência;
- 4.1.3.11.6.1.6. Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o incidente;
- 4.1.3.11.6.1.7. Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para segundo e terceiros níveis de atendimento;
- 4.1.3.11.6.1.8. Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de incidentes com base nas informações registradas;
- 4.1.3.11.6.1.9. Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço;
- 4.1.3.11.6.1.10. Permitir vínculo do incidente com os problemas definidos em sua consequência;
- 4.1.3.11.6.1.11. Retornar o incidente para o operador de primeiro nível visando o seu encerramento ao final do fluxo de trabalho;
- 4.1.3.11.6.1.12. Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os incidentes.

4.1.3.12. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

4.1.3.12.1. Descrição

4.1.3.12.1.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, manter o processo de gerenciamento de problemas, com seus processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas no Termo de Referência. A CONTRATADA deverá alocar recursos para apoiar à gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

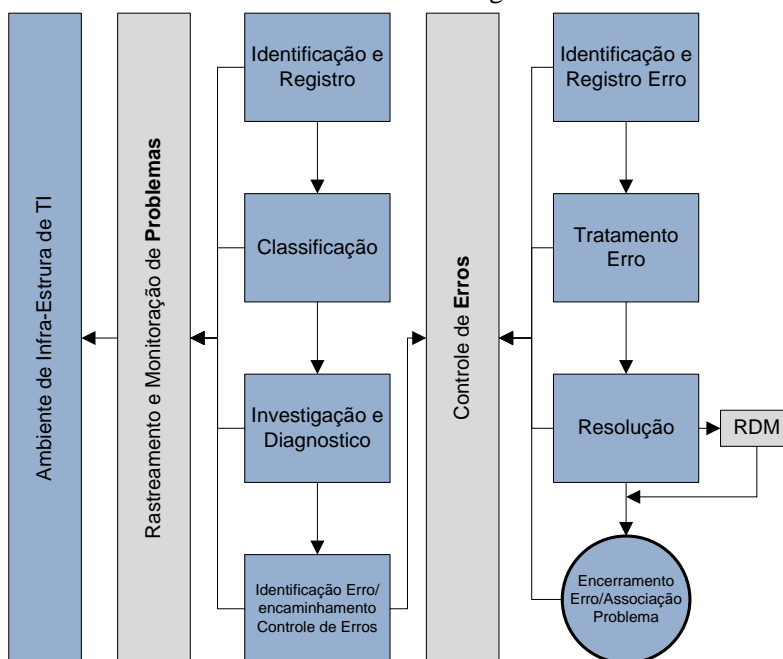
- 4.1.3.12.1.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- 4.1.3.12.1.1.2. Registrar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.1.1.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.1.2. 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 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 dos mesmos;
- 4.1.3.12.1.3. 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 TI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.1.4. 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. Caso necessário, poderão ser alocados recursos adicionais da CONTRATADA, por intermédio de serviços prestados por Especialistas Técnicos, a ser alocado pela CONTRATANTE de acordo com as necessidades ou pelos critérios definidos no processo de gerenciamento de problemas;
- 4.1.3.12.1.5. Nos casos de solicitações de atendimento por Especialistas Técnicos, mesmo que estes não atuem nas dependências da CONTRATANTE para a realização da análise do problema, a CONTRATANTE poderá, sempre que julgar necessário, solicitar atendimento *on-site* em suas instalações descritas no **ITEM 4.1.3.11.2.2.2**. Todo atendimento que envolva intervenção no ambiente, tais como modificações de configurações existentes, instalação de novos serviços e realização de testes, deverão ser realizados, obrigatoriamente, nas dependências da CONTRATANTE e com prévia autorização da CONTRATANTE, por meio da gerência de mudanças.

4.1.3.12.2. Objetivos do Gerenciamento de Problemas

- 4.1.3.12.2.1. Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
- 4.1.3.12.2.2. Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infraestrutura;
- 4.1.3.12.2.3. Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação;
- 4.1.3.12.2.4. Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes;
- 4.1.3.12.2.5. Ser pró-ativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer;
- 4.1.3.12.2.6. Reduzir o quantitativo de incidentes.

4.1.3.12.3. Processo de Atendimento de Problemas

- 4.1.3.12.3.1. A CONTRATADA atuará dentro de uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de problemas, conforme o descritivo das atividades a seguir:



4.1.3.12.4. Resposta a Resolução de Problemas

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

4.1.3.12.5. Identificação/Registro/Classificação do Problema

- 4.1.3.12.5.1. 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;

4.1.3.12.5.2. 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;

4.1.3.12.5.3. Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado e acompanhado pela Supervisão dos Serviços de Atendimento e Infraestrutura. 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. A CONTRATADA deverá, no entanto, informar imediatamente à CONTRATANTE os casos de problemas identificados que mereçam uma atenção imediata;

4.1.3.12.5.4. 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 TI impactado e/ou tecnologia utilizada.

4.1.3.12.6. Investigação e Diagnóstico

4.1.3.12.6.1. 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.

4.1.3.12.7. Controle de Erros

4.1.3.12.7.1. Após a fase a 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 aos níveis de serviço acordados.

4.1.3.12.8. Requisição de Mudança e Encerramento

4.1.3.12.8.1. 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;

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

4.1.3.12.8.3. 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.

4.1.3.12.9. Atendimento Proativo

4.1.3.12.9.1. 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:

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

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

4.1.3.12.9.1.3. Necessidade de capacitação de usuários;

4.1.3.12.9.1.4. Documentação de procedimentos e “Como fazer” (HOW-TO’s).

4.1.3.12.9.2. 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 TI 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.

4.1.3.12.10. Tratamento de Problemas Críticos

4.1.3.12.10.1. Assim como no gerenciamento de incidentes, deverá ser definido durante o processo de implantação 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.

4.1.3.13. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA/LIBERAÇÃO

4.1.3.13.1. Descrição

4.1.3.13.1.1. A CONTRATADA deverá manter e aprimorar o processo de gerenciamento de mudanças e liberação, já em operação na CONTRATANTE, aperfeiçoando processos, papéis e responsabilidades,

bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação;

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

4.1.3.13.1.2.1. Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;

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

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

4.1.3.13.1.3. 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 TI, 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;

4.1.3.13.1.4. 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;

4.1.3.13.1.5. 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 destes com os processos de gerenciamento objetos deste Contrato, bem como com as demais áreas envolvidas da CONTRATANTE.

4.1.3.13.2. Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação

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

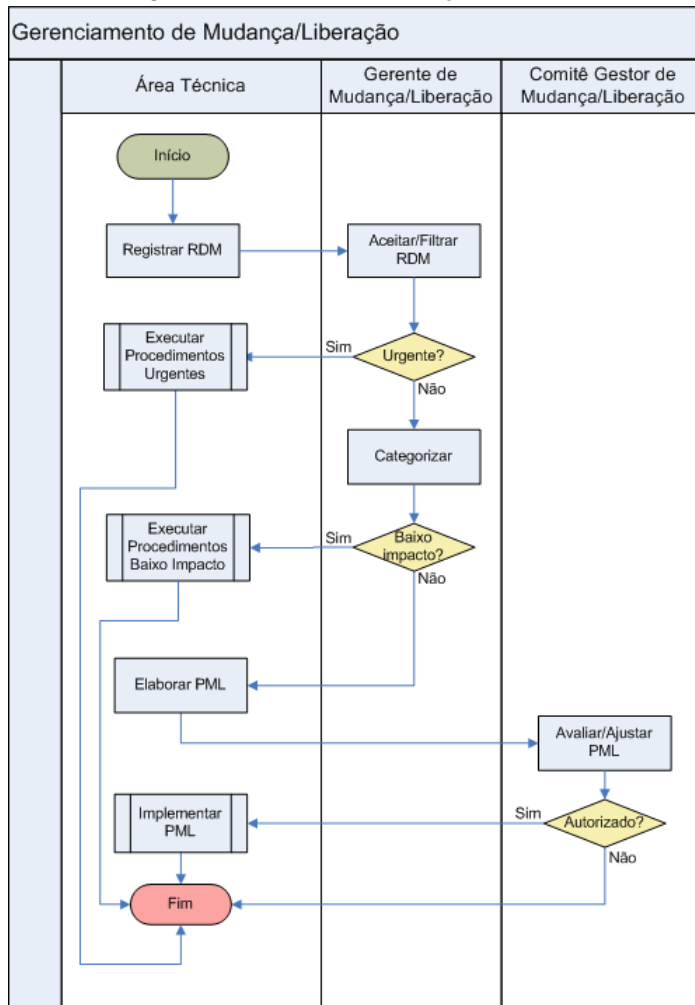
4.1.3.13.2.1.1. Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;

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

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

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

- 4.1.3.13.2.1.5. 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;
- 4.1.3.13.2.1.6. Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.
- 4.1.3.13.2.2. A CONTRATADA deverá, junto com seus supervisores, disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de mudanças, considerando as seguintes atividades:



4.1.3.13.3. Registro de uma RDM

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

- 4.1.3.13.3.1.1. Hardware;
- 4.1.3.13.3.1.2. Software;
- 4.1.3.13.3.1.3. Equipamentos e Sistemas de Comunicação;
- 4.1.3.13.3.1.4. Sistemas de Produção;

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

4.1.3.13.3.2. 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.

4.1.3.13.4. Filtro/Aceite de uma RDM

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

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

4.1.3.13.4.1.2. Qual o impacto e a urgência da mudança;

4.1.3.13.4.1.3. O custo/benefício da mudança.

4.1.3.13.5. Classificação e Categorização da RDM

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

4.1.3.13.5.2. 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/Liberação;

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

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

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

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

4.1.3.13.5.4. 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/Liberação, mediante aprovação do Comitê de Mudança/Liberação.

4.1.3.13.6. Papéis no Gerenciamento de Mudança e Liberação

4.1.3.13.6.1. Gerente de Mudança/Liberação

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

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

- 4.1.3.13.6.1.3. Convoca o Comitê Gestor de Mudança/Liberação para deliberar sobre a autorização de um PML;
- 4.1.3.13.6.1.4. Convoca, quando houver conveniência, a participação de especialista ou interessado para reunião do Comitê Gestor de Mudança/Liberação;
- 4.1.3.13.6.1.5. Acompanha e apóia a implementação do PML.

4.1.3.13.6.2. Supervisão de Atendimento e Infraestrutura

- 4.1.3.13.6.2.1. Auxilia a área técnica na elaboração de RDMs e PMLs;
- 4.1.3.13.6.2.2. Apoia na alocação dos recursos para execução de um PML;
- 4.1.3.13.6.2.3. Coordena a execução de PML (Urgente e Baixo Impacto);
- 4.1.3.13.6.2.4. Revisa a pós-execução de PML.

4.1.3.13.6.3. Área Técnica (equipe de 3º Nível)

- 4.1.3.13.6.3.1. Solicita mudanças através do envio de RDMs;
- 4.1.3.13.6.3.2. Elabora PMLs;
- 4.1.3.13.6.3.3. Executa PMLs autorizadas;
- 4.1.3.13.6.3.4. Elabora relatórios pós-execução.

4.1.3.13.6.4. Comitê de Mudança e Liberação

- 4.1.3.13.6.4.1. Avalia PMLs submetidos;
- 4.1.3.13.6.4.2. Autoriza ou solicita ajuste de PMLs.

4.1.3.13.7. 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.

4.1.3.13.7.1. Elaboração de Políticas e Planos de Liberações

- 4.1.3.13.7.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:
 - 4.1.3.13.7.1.1.1. Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio;
 - 4.1.3.13.7.1.1.2. Definição da forma de liberações emergenciais;
 - 4.1.3.13.7.1.1.3. Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura estarão sob o controle do processo;
 - 4.1.3.13.7.1.1.4. Definição das convenções de nome das liberações;
 - 4.1.3.13.7.1.1.5. Definição dos conteúdos (componentes) das liberações;
 - 4.1.3.13.7.1.1.6. Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação;
 - 4.1.3.13.7.1.1.7. Definição dos recursos necessários para a liberação;
 - 4.1.3.13.7.1.1.8. Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno;
 - 4.1.3.13.7.1.1.9. Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade;
 - 4.1.3.13.7.1.1.10. Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.

4.1.3.13.7.2. Distribuição e Instalação

- 4.1.3.13.7.2.1.** 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.

4.1.3.13.7.3. Plano de Recuperação

- 4.1.3.13.7.3.1.** 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 TI de forma parcial ou total;
- 4.1.3.13.7.3.2.** 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.

4.1.3.13.7.4. Premissas

- 4.1.3.13.7.4.1.** A instauração de um processo de Mudanças/Liberação estará associada a algumas condições que deverão ser implantadas pela CONTRATANTE, com assessoria da CONTRATADA, a saber:
- 4.1.3.13.7.4.1.1.Divisão entre ambiente de Produção e de Homologação;
 - 4.1.3.13.7.4.1.2.Controle de Acesso ao ambiente Produtivo;
 - 4.1.3.13.7.4.1.3.Definição de Papéis e Responsabilidades de forma clara e objetiva;
 - 4.1.3.13.7.4.1.4.Definição do Processo Formal de passagem de alterações de sistema para produção.

4.1.3.14. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

4.1.3.14.1. Definição

- 4.1.3.14.1.1.** É o processo responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TI, 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;
- 4.1.3.14.1.2.** A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, desenhar todo o processo de gerenciamento de configuração, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas neste Termo;
- 4.1.3.14.1.3.** A CONTRATADA deverá alocar recursos humanos para a gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:
- 4.1.3.14.1.3.1.** Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;

- 4.1.3.14.1.3.2. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 4.1.3.14.1.3.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua do processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pelo seu Núcleo de TI;
 - 4.1.3.14.1.4. Caberá à CONTRATANTE disponibilizar o software necessário a solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração);
 - 4.1.3.14.1.5. Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de hardware e software seja modificado.

4.1.3.14.2. Objetivos do Gerenciamento de Configuração

- 4.1.3.14.2.1. O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infraestrutura de TI e tem como principais objetivos:
 - 4.1.3.14.2.1.1. Exercer maior controle sobre os ativos de TI – itens de configuração (IC);
 - 4.1.3.14.2.1.2. Prover informações corretas sobre os componentes de TI para outros processos;
 - 4.1.3.14.2.1.3. Criar e manter uma base de dados de ativos de TI – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).

4.1.3.14.3. Ativos Computacionais – (Principais IC's)

- 4.1.3.14.3.1. Os ativos computacionais que serão objetos da gerência de configuração e que serão suportados pela ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE são:

4.1.3.14.3.1.1. Componentes de hardware:

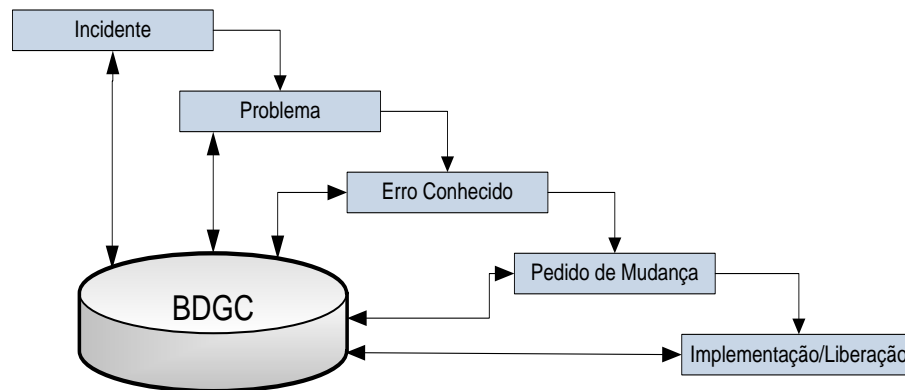
- g. Microcomputadores Servidores;
- h. Controladoras de Disco, inclusive Storage Area Network;
- i. Estações de Trabalho;
- j. Impressoras e Servidores de Impressão;
- k. Ativos de Rede e de Segurança da Informação;
- l. Outros Itens Gerenciáveis.

4.1.3.14.3.1.2. Componentes de software:

- i. Sistemas Operacionais;
- j. Gerenciadores de Banco de Dados;
- k. Gerenciadores de Transações;
- l. Gerenciadores de Mensagens;
- m. Servidores de Aplicação;
- n. Servidores de Protocolo de Comunicação;
- o. Sistemas Corporativos;
- p. Licenças de uso de software.

4.1.3.14.4. Relacionamento com Outros Processos

4.1.3.14.4.1. 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 abaixo:



4.1.3.15. GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA

4.1.3.15.1. Definição

4.1.3.15.1.1. Consiste na estruturação de atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestrutura de TI 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.

4.1.3.15.2. Objetivos do Gerenciamento da infraestrutura

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

- 4.1.3.15.2.1.1. Atualização de software;
- 4.1.3.15.2.1.2. Realização de backup e restore;
- 4.1.3.15.2.1.3. Distribuição de vacinas/atualização de antivírus;
- 4.1.3.15.2.1.4. Definição e implantação de políticas de grupo;
- 4.1.3.15.2.1.5. Controle de acesso;
- 4.1.3.15.2.1.6. Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas;
- 4.1.3.15.2.1.7. Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças;
- 4.1.3.15.2.1.8. Implantar as mudanças na infraestrutura de TI;
- 4.1.3.15.2.1.9. Monitorar os serviços de TI e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, tais como:
 - e. Verificação de logs/registros;
 - f. Realização de testes de verificação;

- g. Verificação do status dos serviços;
 - h. Análise de utilização dos recursos de TI.
- 4.1.3.15.2.1.10. Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.

4.1.3.15.3. Escopo do Gerenciamento da infraestrutura

- 4.1.3.15.3.1. A CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo:
- 4.1.3.15.3.1.1. Serviços em redes TCP/IP;
 - 4.1.3.15.3.1.2. Serviços em equipamentos de conectividade;
 - 4.1.3.15.3.1.3. Serviços em equipamentos servidores de redes, infraestrutura e banco de dados, seus periféricos;
 - 4.1.3.15.3.1.4. Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
 - 4.1.3.15.3.1.5. Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Linux, principalmente as distribuições Debian, SuSe e Red Hat;
 - 4.1.3.15.3.1.6. Serviços em sistemas operacionais para servidores;
 - 4.1.3.15.3.1.7. Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare;
 - 4.1.3.15.3.1.8. Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;
 - 4.1.3.15.3.1.9. Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
 - 4.1.3.15.3.1.10. Serviços em sistemas de Gerenciadores de Banco de Dados;
 - 4.1.3.15.3.1.11. Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
 - 4.1.3.15.3.1.12. Serviços em sistemas de segurança tais como firewalls, ips, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
 - 4.1.3.15.3.1.13. Serviços de atualizações automáticas de Sistema Operacional Cliente e Servidor;
 - 4.1.3.15.3.1.14. Serviços de gestão da infraestrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
 - 4.1.3.15.3.1.15. Serviços de gerenciamento de logs dos ativos de infraestrutura;
 - 4.1.3.15.3.1.16. Apoio técnico para testes e homologação de soluções;
 - 4.1.3.15.3.1.17. Atividades de resolução em 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
 - 4.1.3.15.3.1.18. 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;
 - 4.1.3.15.3.1.19. São considerados ativos de infraestrutura:
 - w. Equipamentos Servidores;
 - x. Servidores em Lâmina e Chassis;
 - y. Storages;
 - z. Bibliotecas de Backup;
 - aa. Switches de LAN e SAN;
 - bb. Roteadores;
 - cc. Access Points e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11;

- dd.** Sistemas Operacionais Servidores padrões Microsoft, Linux e Unix-AIX;
- ee.** Servidores de Correio Eletrônico e Comunicações Unificadas;
- ff.** Sistemas Anti-Vírus;
- gg.** Serviços Anti-Spam e de proteção contra Malwares;
- hh.** Servidores Linux e Microsoft;
- ii.** Servidores de Mensagens Instantâneas;
- jj.** Servidores Multimídias;
- kk.** Servidores de videoconferência;
- ll.** Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
- mm.** Servidores de Aplicação;
- nn.** Sistemas Gerenciadores de Rede;
- oo.** Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais;
- pp.** Sistemas Virtualizados;
- qq.** Servidores de Gerenciamento Remoto;
- rr.** Demais Sistemas de competência deste Grupo.

4.1.3.15.3.2. A CONTRATANTE possui atualmente ativos de infraestrutura para atender aproximadamente 1200 (um mil e duzentos) usuários, sendo 550 (quinhentos e cinquenta) localizados no prédio sede, 220 (duzentos e vinte) localizados na unidade remota da Aldeota, 23 (vinte e três) nas dependências da UNIFOR – Vara 21 - e os demais distribuídos em 9 (nove) unidades localizadas no interior do Estado, nas cidades de Limoeiro, Juazeiro, Sobral, Quixadá, Iguatu, Tauá, Crateús, Itapipoca e Maracanaú;

4.1.3.15.3.3. Os quantitativos acima são orientativos, já que a infraestrutura de TI 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;

4.1.3.15.3.4. A equipe responsável pelo atendimento do processo de gerenciamento da infraestrutura deverá ser construída por especialistas de Suporte Técnico detentores de conhecimento nas tecnologias existentes na CONTRATANTE. Em razão disso, o Processo de Gerenciamento de Incidentes, que prevê as atividades de investigação, diagnóstico, resolução e recuperação de incidentes será, normalmente, executado pelos membros da equipe de Gerenciamento da infraestrutura. O mesmo é válido para o processo de Gerenciamento de Problemas, sem impedimento da alocação de equipe externa da CONTRATADA, sob demanda, e a critério da CONTRATANTE, para apoio/condução da resolução dos incidentes/problemas;

4.1.3.15.3.5. Todas as atividades do Gerenciamento da infraestrutura deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infraestrutura designando recursos técnicos, realizando o acompanhando e

avaliação do resultado dos serviços relacionados com o Ambiente de TI da CONTRATANTE;

- 4.1.3.15.3.6. 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.

4.1.3.15.4. Corpo Técnico Operacional

- 4.1.3.15.4.1. A CONTRATADA deverá apresentar dimensionamento da equipe técnica a ser alocada, para aprovação prévia por parte da CONTRATANTE;
- 4.1.3.15.4.2. A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou a CONTRATANTE venha solicitar;
- 4.1.3.15.4.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica da equipe alocada na prestação dos serviços;
- 4.1.3.15.4.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no **ITEM 4.2.1.**, a ser comprovado no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

4.1.3.15.5. Acordo de Nível de Serviço (incidentes envolvendo a infraestrutura de rede e equipamentos servidores)

A CONTRATADA deverá cumprir Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido no **ANEXO VI**, sob pena de multas, conforme descrito no **ITEM 9** (Sanções Aplicáveis) deste Termo.

4.1.3.15.5.1. Serviços de Monitoramento

- 4.1.3.15.5.1.1. A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoramento proativo e reativo dos ativos e serviços de TI utilizando as ferramentas já homologadas pela CONTRATANTE;
- 4.1.3.15.5.1.2. Todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela CONTRATADA, às suas custas, e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço previstas neste Termo de Referência.

4.1.3.16. GESTÃO DO CONTRATO

4.1.3.16.1. Definição

- 4.1.3.16.1.1. A CONTRATADA deverá nomear um Gerente Técnico, que terá como responsabilidade garantir a entrega dos melhores níveis de serviço durante toda vigência do respectivo contrato, bem como garantir o acompanhamento das necessidades da CONTRATANTE provendo soluções que visem o seu melhor atendimento. Dentre as atribuições deste profissional estarão:
- 4.1.3.16.1.2. Gerenciamento das atividades previstas em contrato;
- 4.1.3.16.1.3. Gerenciamento dos incidentes e problemas escalados para a CONTRATADA;
- 4.1.3.16.1.4. Apoio à CONTRATANTE para melhor utilização do contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;
- 4.1.3.16.1.5. Acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviço);
- 4.1.3.16.1.6. Busca de melhoria contínua dos processos desenvolvidos na condução do respectivo contrato;
- 4.1.3.16.1.7. Contato único com a Gestão de Contratos da CONTRATANTE;
- 4.1.3.16.1.8. Elaboração de reuniões mensais na CONTRATANTE para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações para a melhoria contínua no processo de condução do contrato.

4.1.3.16.2. Metodologia de Trabalho

- 4.1.3.16.2.1. Os serviços contratados serão implantados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
- 4.1.3.16.2.2. As quantidades iniciais previstas no **ANEXO II** (Modelo de Proposta Comercial) são meramente estimativas, portanto não haverá qualquer obrigação da CONTRATANTE na contratação das quantidades indicadas;
- 4.1.3.16.2.3. As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades da CONTRATANTE;
- 4.1.3.16.2.4. Os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço, que deve, quando couber:
- g.** Conter a identificação do serviço;
 - h.** Conter a descrição do serviço, assim como documentos e diagramas, necessários à execução;
 - i.** Conter a quantificação em unidades de serviço, de acordo com o método descrito no processo de manutenção elaborado pela CONTRATANTE;
 - j.** Estabelecer seu cronograma e pontos de controle;
 - k.** Lista de produtos a serem entregues;
 - l.** Outras informações julgadas necessárias.

4.1.3.16.3. Unidade de Serviços – Serviços de Atendimento de 1º Nível

- 4.1.3.16.3.1. Para fins de contratação e cobrança será adotada a métrica da Unidade de Serviço (US), que se constitui dos recursos necessários à prestação dos serviços na Central de Serviços nas instalações da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;
- 4.1.3.16.3.2. O dimensionamento inicial da quantidade de Unidades de Serviço deverá constar da proposta da proponente, e será a base de adições das unidades de serviço, em função de eventuais mudanças nos parâmetros de dimensionamento da solução;
- 4.1.3.16.3.3. O CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço contemplando a quantidade de unidades de serviço necessárias, bem como o prazo inicial da prestação dos serviços, sendo essa a autorização para a prestação dos serviços e cobrança mensal dos serviços realizados.

4.1.3.16.4. Unidade de Serviços – Todos os Demais Serviços aqui especificados

- 4.1.3.16.4.1. Para cada serviço a ser prestado deverá ser especificado o valor da unidade de serviço, que é o valor do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços, conforme sua complexidade;
- 4.1.3.16.4.2. A definição da quantidade de unidades de serviços necessárias para realização de um serviço será objeto de negociação entre as partes, não cabendo, após o aceite da Ordem de Serviços (OS) por parte da CONTRATADA, solicitação de acréscimos à determinada OS (exceto em casos de comprovada mudança de escopo do serviço contratado), já que a contratação efetiva é de serviços realizados e não de horas de profissionais;
- 4.1.3.16.4.3. A CONTRATADA só está obrigada a realizar os serviços após emissão da respectiva Ordem de Serviço, que deverá possuir seu aceite para ter validade.

4.1.3.16.5. Operacionalização

- 4.1.3.16.5.1. A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio de Relatório de Serviços Executados (RSE), que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim. Este sistema será de responsabilidade da CONTRATADA. Na anotação realizada no Relatório de Serviços Executados (RSE) deverá constar os serviços realizados e o respectivo quantitativo de Unidades de Serviços utilizado;
- 4.1.3.16.5.2. No final da execução de cada Ordem de Serviço (OS), a contratada fará a consolidação de todos os Relatórios de Serviços Executados (RSE), detalhando os serviços realizados e o respectivo quantitativo de US consumidas;
- 4.1.3.16.5.3. Os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos atendentes da Central de Serviços serão controlados pela CONTRATADA;
- 4.1.3.16.5.4. O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das Ordens de Serviço emitidas cabe a CONTRATANTE;

4.1.3.16.5.5. Os serviços técnicos de informática deste contrato serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pela CONTRATANTE.

4.1.3.17. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 4.1.3.17.1. 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 deste contrato, com as cópias das carteiras assinadas e a relação GFIP;
- 4.1.3.17.2. Mensalmente deverá ser apresentada a documentação comprobatória dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, juntamente com a apresentação do Relatório de Serviços Executados (RSE), sem a qual não será possível a emissão da autorização de pagamento pelos serviços prestados;
- 4.1.3.17.3. A documentação comprobatória deverá ser composta dos seguintes documentos:
- 4.1.3.17.3.1. Relatório de Serviços Executados (RSE);
 - 4.1.3.17.3.2. Notas Fiscais;
 - 4.1.3.17.3.3. Folha de pagamento da Empresa;
 - 4.1.3.17.3.4. Corpo da GFIP;
 - 4.1.3.17.3.5. Resumo das informações do INSS;
 - 4.1.3.17.3.6. Relatório analítico GRF;
 - 4.1.3.17.3.7. Protocolo de envio conectividade social;
 - 4.1.3.17.3.8. Guia de recolhimento e comprovante de pagamento do FGTS;
 - 4.1.3.17.3.9. Guia de recolhimento e comprovante de pagamento do INSS;
 - 4.1.3.17.3.10. Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
 - 4.1.3.17.3.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - 4.1.3.17.3.12. Certidão Negativa de Débitos Previdenciários;
 - 4.1.3.17.3.13. Certificado de Regularidade FGTS – CRF;
 - 4.1.3.17.3.14. Certidão Conjunta Negativa de Tributos Federais;
 - 4.1.3.17.3.15. Certidão Negativa Débitos Municipais;
 - 4.1.3.17.3.16. Relatório de Atividades.
- 4.1.3.17.4. A proponente deverá apresentar planilha de composição dos custos de cada perfil utilizado para cálculo da Unidade de Serviços (US), conforme modelo presente no **ANEXO II** do Termo de Referência, que deverá seguir a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional;
- 4.1.3.17.5. Os profissionais que prestarão os serviços descritos neste Contrato deverão ter seus vencimentos baseados na Convenção Coletiva de Trabalho firmada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Ceará (SINDpdCE);
- 4.1.3.17.6. Para renegociação dos valores das US's, na periodicidade permitida pela legislação, 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. Para os itens da proposta comercial que não sejam passíveis de reajuste por dissídios e/ou

convenções coletivas, aplicar-se-á o reajuste com base no modelo usualmente utilizado pela CONTRATANTE, com base na variação do IPC-A dos últimos 12 (doze) meses, calculada e divulgada pela Fundação Getúlio Vargas. Em caso de extinção deste índice, poderá ser utilizado o índice que vier a substituí-lo ou qualquer outro a critério da CONTRATANTE.

4.2. REQUISITOS DA SOLUÇÃO/SERVIÇO

4.2.1. Especificações Técnicas Requeridas

4.2.1.1. *Serviços de Atendimento de 1º Nível*

4.2.1.1.1. Atividades

- 4.2.1.1.1.1. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados relacionados à área de TI da CONTRATANTE;
- 4.2.1.1.1.2. Escalar e encaminhar para as áreas responsáveis realizarem suporte de segundo nível, encaminhar para o Suporte de 2º Nível ou para equipe de suporte à Infraestrutura de terceiro nível os incidentes não solucionados pelo 1º Nível;
- 4.2.1.1.1.3. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- 4.2.1.1.1.4. Fornecer suporte inicial, restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento (SLA) do 1º Nível de Atendimento em softwares básicos homologados pela área de TI da CONTRATANTE, tais como BROffice, Software de Antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- 4.2.1.1.1.5. Fornecer suporte inicial de aplicativos da CONTRATANTE restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento do 1º Nível de Atendimento, fornecidos pela equipe de Incidentes da área de Sistemas;
- 4.2.1.1.1.6. Realizar o acompanhamento na íntegra dos eventos demandados a ele, mesmo em caso de encaminhamento de outros níveis de suporte ou para contratos com Terceiros, cabendo a Central de Serviços o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos até a finalização do evento, onde será dado o motivo que demandou a ocorrência bem como a forma como ela foi resolvida;
- 4.2.1.1.1.7. Acompanhar o atendimento de suporte do segundo e terceiro nível e fechar os incidentes, confirmando com o cliente;
- 4.2.1.1.1.8. Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE;
- 4.2.1.1.1.9. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- 4.2.1.1.1.10. Atendimento (através de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial) a softwares básicos homologados pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE, tais como, MS Office, software de Antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;

- 4.2.1.1.1.11. Atendimento (através de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial) a aplicativos de automação judiciária restrita a execução de scripts, providos pelos fornecedores internos ou externos;
- 4.2.1.1.1.12. 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 Poder Judiciário Federal;
- 4.2.1.1.1.13. Fornecer suporte a aplicativos de dispositivos móveis (iOS, Android e outros);
- 4.2.1.1.1.14. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do Poder Judiciário Federal.

4.2.1.1.2. Qualificações

- 4.2.1.1.2.1. Experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk;
- 4.2.1.1.2.2. Ensino médio completo;
- 4.2.1.1.2.3. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;
- 4.2.1.1.2.4. Conhecimento de sistemas operacionais (MS Windows);
- 4.2.1.1.2.5. Conhecimentos de aplicativos tipo BR OFFICE e/ou MS OFFICE;

4.2.1.1.3. Habilidades

- 4.2.1.1.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- 4.2.1.1.3.2. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.1.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.1.3.4. Administrar conflitos.

4.2.1.2. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)

4.2.1.2.1. Atividades

- 4.2.1.2.1.1. Executar as atividades não solucionadas em 1º Nível;
- 4.2.1.2.1.2. Quaisquer outros serviços não listados neste termo, mas que provoquem demanda de atendimento presencial, deverão ser acompanhados pela Central de Serviços até a sua finalização;
- 4.2.1.2.1.3. Escalar e encaminhar para a equipe de suporte à infraestrutura (terceiro nível) os incidentes não passíveis de solução;
- 4.2.1.2.1.4. Registrar todas as atividades executadas no sistema de controle de Incidentes e retornar a ocorrência para o 1º Nível de atendimento para encerramento após solução implantada;
- 4.2.1.2.1.5. Analisar cenários e montar layouts para os eventos de videoconferência;
- 4.2.1.2.1.6. Efetuar testes dos equipamentos de videoconferência e outros recursos multimídia;

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

4.2.1.2.2. Qualificações

4.2.1.2.2.1. 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;

4.2.1.2.2.2. Ensino médio completo;

4.2.1.2.2.3. Conhecimento de suporte a sistemas operacionais MS Windows 7 e superiores;

4.2.1.2.2.4. Conhecimento comprovado de suporte a Softwares Básicos da plataforma Microsoft e plataformas Livres (MS Office, BrOffice etc.);

4.2.1.2.2.5. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;

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

4.2.1.2.2.7. Possuir certificação Microsoft em ambiente Windows 7 (Exame 70-680);

4.2.1.2.3. Habilidades

4.2.1.2.3.1. Usar linguagem adequada;

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

4.2.1.2.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;

4.2.1.2.3.4. Administrar conflitos.

4.2.1.3. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)

4.2.1.3.1. Atividades

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

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

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

4.2.1.3.1.4. Demais ações correlatas a videoconferência.

4.2.1.3.2. Qualificações

4.2.1.3.2.1. 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;

4.2.1.3.2.2. Ensino médio completo;

4.2.1.3.2.3. Conhecimento de suporte à sistemas operacionais MS Windows 7 e superiores;

4.2.1.3.2.4. Conhecimento comprovados de suporte a Softwares Básicos da plataforma Microsoft e plataformas Livres (MS Office, BrOffice etc.);

4.2.1.3.2.5. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;

- 4.2.1.3.2.6. Conhecimento comprovado de procedimentos para resolução de problemas relacionados a antivírus e configuração de acesso a internet/intranet;
- 4.2.1.3.2.7. Prática de resolução de incidentes através de atendimento telefônico e/ou ferramentas de acesso remoto;
- 4.2.1.3.2.8. Possuir certificação Microsoft em ambiente Windows 7 (Exame 70-680);

4.2.1.3.3. Habilidades

- 4.2.1.3.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.3.3.2. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.3.3.3. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.2.1.3.3.4. Administrar conflitos.

4.2.1.4. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)

4.2.1.4.1. Atividades

- 4.2.1.4.1.1. Configuração e monitoração de 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;
- 4.2.1.4.1.2. Monitoração e 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;
- 4.2.1.4.1.3. 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;
- 4.2.1.4.1.4. Configurações de Access Points;
- 4.2.1.4.1.5. Configuração de Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- 4.2.1.4.1.6. Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- 4.2.1.4.1.7. Configuração de dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;
- 4.2.1.4.1.8. Realizar manutenção preventiva nos ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- 4.2.1.4.1.9. Definição de parâmetros: Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
- 4.2.1.4.1.10. Diagnóstico e resolução de incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- 4.2.1.4.1.11. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados á área de infraestrutura de redes LAN/WAN;

4.2.1.4.2. Qualificações

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

- 4.2.1.4.2.2. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, customização, determinação/resolução de incidentes/problemas e prospecção de soluções de redes geograficamente distribuídas;
- 4.2.1.4.2.3. 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;
- 4.2.1.4.2.4. Possuir certificação Cisco Certified Network Associate – CCNA

4.2.1.5. *Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)*

4.2.1.5.1. Atividades

- 4.2.1.5.1.1. Configuração e monitoração de 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;
- 4.2.1.5.1.2. Monitoração e 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;
- 4.2.1.5.1.3. 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;
- 4.2.1.5.1.4. Configurações de Access Points;
- 4.2.1.5.1.5. Configuração de Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- 4.2.1.5.1.6. Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- 4.2.1.5.1.7. Configuração de dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;
- 4.2.1.5.1.8. Realizar manutenção preventiva nos ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- 4.2.1.5.1.9. Definição de parâmetros: Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
- 4.2.1.5.1.10. Diagnóstico e resolução de incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- 4.2.1.5.1.11. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados á área de infraestrutura de redes LAN/WAN;

4.2.1.5.2. Qualificações

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

- 4.2.1.5.2.2. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, customização, determinação/resolução de incidentes/problemas e prospecção de soluções de redes geograficamente distribuídas;
- 4.2.1.5.2.3. 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 agregation;
- 4.2.1.5.2.4. Possuir certificação Cisco Certified Network Professional – CCNP.

4.2.1.6. *Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)*

4.2.1.6.1. Atividades

- 4.2.1.6.1.1. Apoiar os administradores de banco de dados, na utilização dos bancos de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc) e ORACLE, em conformidade com as normas de administração de dados;
- 4.2.1.6.1.2. Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- 4.2.1.6.1.3. Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- 4.2.1.6.1.4. Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- 4.2.1.6.1.5. Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- 4.2.1.6.1.6. Manter atualizada, toda e qualquer documentação, principalmente os procedimentos operacionais padrões da administração de dados;
- 4.2.1.6.1.7. Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação e testes;
- 4.2.1.6.1.8. Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- 4.2.1.6.1.9. Auxiliar na atualização dos bancos de conhecimentos da administração de dados;
- 4.2.1.6.1.10. Criar, manter e otimizar consultas e procedures solicitadas afim de atender as demandas da CONTRATANTE;
- 4.2.1.6.1.11. Auxiliar o administradores de banco de dados nas tarefas de manutenção das bases de dados.

4.2.1.6.2. Qualificações

- 4.2.1.6.2.1. Curso superior em andamento em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.6.2.2. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em instalação, configuração e manutenção de bancos de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc) ou Oracle;

4.2.1.6.2.3. Possuir certificação Certificação OCA – Oracle Certified Associate 11g (ou superior) ou SQL Server 2003 (ou superior).

4.2.1.7. *Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)*

4.2.1.7.1. Atividades

4.2.1.7.1.1. Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;

4.2.1.7.1.2. Manter a biblioteca de objetos de dados;

4.2.1.7.1.3. Apoiar os administradores de banco de dados, na utilização dos bancos de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc) e ORACLE, em conformidade com as normas de administração de dados;

4.2.1.7.1.4. Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;

4.2.1.7.1.5. Especificar critérios de segurança lógica de dados;

4.2.1.7.1.6. Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;

4.2.1.7.1.7. Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;

4.2.1.7.1.8. Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;

4.2.1.7.1.9. Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;

4.2.1.7.1.10. Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;

4.2.1.7.1.11. Manter atualizada, toda e qualquer documentação, principalmente os procedimentos operacionais padrões da administração de dados;

4.2.1.7.1.12. Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação e testes;

4.2.1.7.1.13. Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;

4.2.1.7.1.14. Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;

4.2.1.7.1.15. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

4.2.1.7.2. Qualificações

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

- 4.2.1.7.2.2. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em instalação, configuração e gerenciamento de recursos do banco de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc);
- 4.2.1.7.2.3. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em monitoração e otimização do desempenho de servidores de banco de dados livres (PostgreSQL, MySQL, etc);
- 4.2.1.7.2.4. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em instalação, configuração e gerenciamento de recursos do banco de dados Oracle;
- 4.2.1.7.2.5. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em monitoração e otimização do desempenho de servidores de banco de dados utilizando Oracle;
- 4.2.1.7.2.6. Possuir certificação Certificação OCP - Oracle Certified Professional 11g ou superior.

4.2.1.8. *Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)*

4.2.1.8.1. Atividades

- 4.2.1.8.1.1. Apoiar na Configuração e gerenciamento das ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;
- 4.2.1.8.1.2. Apoiar na gerência do uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- 4.2.1.8.1.3. Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;
- 4.2.1.8.1.4. Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.8.1.5. Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- 4.2.1.8.1.6. Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.8.1.7. Prover suporte aos recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- 4.2.1.8.1.8. Apoiar na elaboração de documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux e Windows para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- 4.2.1.8.1.9. Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.

4.2.1.8.2. Qualificações

- 4.2.1.8.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.8.2.2. Deverá ter experiência comprovada em instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em equipamentos computadores servidores, em ambientes de redes. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 12(doze) meses;
- 4.2.1.8.2.3. Possuir certificação Microsoft Certified Professional (MCP) – Windows 2003 ou superior;
- 4.2.1.8.2.4. Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 1).

4.2.1.9. *Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)*

4.2.1.9.1. Atividades

- 4.2.1.9.1.1. Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;
- 4.2.1.9.1.2. Instalar e configurar os sistemas operacionais Windows e Linux e seus serviços bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e ambiente VMWARE ESX (Criação de máquinas virtuais e gerencia do ambiente);
- 4.2.1.9.1.3. Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID;
- 4.2.1.9.1.4. Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks;
- 4.2.1.9.1.5. Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- 4.2.1.9.1.6. Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- 4.2.1.9.1.7. Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.9.1.8. Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- 4.2.1.9.1.9. Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- 4.2.1.9.1.10. Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- 4.2.1.9.1.11. Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);

- 4.2.1.9.1.12. Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- 4.2.1.9.1.13. Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- 4.2.1.9.1.14. Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux e Windows para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- 4.2.1.9.1.15. Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- 4.2.1.9.1.16. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux e Windows.

4.2.1.9.2. Qualificações

- 4.2.1.9.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.9.2.2. Deverá ter experiência comprovada em instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em equipamentos computadores servidores, em ambientes de redes. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 2 (dois) anos;
- 4.2.1.9.2.3. Possuir certificação Microsoft Certified Professional (MCP) – Windows 2003 ou superior;
- 4.2.1.9.2.4. Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 2).

4.2.1.10. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)

4.2.1.10.1. Atividades

- 4.2.1.10.1.1. Salvaguarda de 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;
- 4.2.1.10.1.2. Restauração de dados (restore), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias backup;
- 4.2.1.10.1.3. Destruição de dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;
- 4.2.1.10.1.4. Alimentação de mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;
- 4.2.1.10.1.5. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação na CONTRATANTE;

- 4.2.1.10.1.6. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas na CONTRATANTE;
- 4.2.1.10.1.7. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET/INTRANET;
- 4.2.1.10.1.8. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;
- 4.2.1.10.1.9. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio da CONTRATANTE;
- 4.2.1.10.1.10. Reporte dos eventos ou situações anormais identificadas a Central de Suporte para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- 4.2.1.10.1.11. Elaborar o Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração

4.2.1.10.2. Qualificações

- 4.2.1.10.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.10.2.2. 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;
- 4.2.1.10.2.3. Possuir certificação IBM Tivoli Storage Manager Operator;
- 4.2.1.10.2.4. Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 1);
- 4.2.1.10.2.5. Possuir certificação em CompTIA Security+ ou Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002.

4.2.1.11. Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)

4.2.1.11.1. Atividades

- 4.2.1.11.1.1. Configuração e resolução de problemas na solução de antivírus/antimalware utilizada pela CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.2. Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de Firewall e IPS utilizadas pela CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.3. Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster);
- 4.2.1.11.1.4. Configuração e resolução de problemas básicos nas soluções de segurança utilizadas pela CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.5. Instalação, configuração, atualização dos softwares de sua responsabilidade;
- 4.2.1.11.1.6. Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
- 4.2.1.11.1.7. Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores;

- 4.2.1.11.1.8. Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
- 4.2.1.11.1.9. Customizar recursos para realização de backup/restore da infraestrutura de servidores utilizada na CONTRATANTE;
- 4.2.1.11.1.10. Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infra-estrutura de backup/restore;
- 4.2.1.11.1.11. Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de backup/restore;
- 4.2.1.11.1.12. Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção;
- 4.2.1.11.1.13. Instalar, configurar, atualizar e remover hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção;
- 4.2.1.11.1.14. 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;
- 4.2.1.11.1.15. Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade relacionados à solução de backup/restore;
- 4.2.1.11.1.16. Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais;
- 4.2.1.11.1.17. Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
- 4.2.1.11.1.18. Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;
- 4.2.1.11.1.19. Determinação/resolução de 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;
- 4.2.1.11.1.20. Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade;
- 4.2.1.11.1.21. Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade;
- 4.2.1.11.1.22. Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- 4.2.1.11.1.23. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados às soluções de segurança.

4.2.1.11.2. Qualificações

- 4.2.1.11.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.11.2.2. 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;

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

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

4.2.1.12. *Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis*

4.2.1.12.1. **Atividades**

4.2.1.12.1.1. Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de 1º, 2º e 3º níveis, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;

4.2.1.12.1.2. Receber Incidentes e Requisições de serviços que necessitem de atendimento presencial e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;

4.2.1.12.1.3. Planejar a execução dos traslados e das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;

4.2.1.12.1.4. Planejar e controlar a execução dos processos e atividades;

4.2.1.12.1.5. Tratar com a CONTRATANTE e receber o aceite da JFCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos nas unidades distribuídas no Estado do Ceará;

4.2.1.12.1.6. Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referente aos deslocamentos realizados para o tratamento de Incidentes e Requisições de Serviço, bem como, o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados;

4.2.1.12.1.7. Avaliar, monitorar, e liderar a equipe, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;

4.2.1.12.1.8. Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades supervisionadas;

4.2.1.12.1.9. Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas, incidentes cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negocio do Poder Judiciário Federal;

4.2.1.12.1.10. Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;

4.2.1.12.1.11. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;

4.2.1.12.1.12. Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;

4.2.1.12.1.13. Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;

4.2.1.12.1.14. Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

4.2.1.12.2. Qualificações

- 4.2.1.12.2.1. Experiência comprovada de 12 (doze) meses na função de supervisor de equipe de Service Desk ou Pós graduação na área de Governança de TI;
- 4.2.1.12.2.2. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.12.2.3. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior;

4.2.1.12.3. Habilidades

- 4.2.1.12.3.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 4.2.1.12.3.2. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.12.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.12.3.4. Administrar conflitos;
- 4.2.1.12.3.5. Ter foco em resultados.

4.2.1.13. Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk

4.2.1.13.1. Atividades

- 4.2.1.13.1.1. 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;
- 4.2.1.13.1.2. Apoiar no planejamento e supervisão dos processos, documentos de base de conhecimento e projetos da Central de Serviços;
- 4.2.1.13.1.3. Utilizar o PMBOK como padrão para geração de documentação, adaptando o mesmo (PMBOK) para as necessidades e estrutura do CONTRATANTE;
- 4.2.1.13.1.4. Realizar reunião para discussão dos objetivos dos projetos que deverá acontecer no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a solicitação inicial;
- 4.2.1.13.1.5. Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

4.2.1.13.2. Qualificações

- 4.2.1.13.2.1. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.13.2.2. Experiência comprovada de 12 (doze) meses em processos de melhoria continua dos serviços de TI, ou pós-graduação nas áreas de Gerência de Projetos ou de Governança de TI;
- 4.2.1.13.2.3. Certificação ITIL Foundation V3;

4.2.1.13.3. Habilidades

- 4.2.1.13.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.13.3.2. Comprometimento com prazos e qualidade;

- 4.2.1.13.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.13.3.4. Gerenciamento de pessoas;
- 4.2.1.13.3.5. Administrar conflitos.
 - e. Assegurar a correta priorização dos incidentes e tratamento desses pela equipe;
 - f. Alocar os recursos corretos para a resolução dos incidentes;
 - g. Gerenciar o processo de escalada funcional e hierárquica;
 - h. Gerenciar os incidentes críticos.

4.2.1.14. Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)

4.2.1.14.1. Atividades

- 4.2.1.14.1.1. Realizar atividades técnicas relacionadas a videoconferência;
- 4.2.1.14.1.2. Elaborar e supervisionar o fluxo dos serviços de videoconferência, bem como no desenvolvimento e otimização no controle das atividades relacionadas;
- 4.2.1.14.1.3. Atuar na implantação das melhores práticas no sistema de videoconferência, visando manter a excelência na entrega do serviço prestado;
- 4.2.1.14.1.4. Verificar, em conjunto com a equipe de videoconferência, o início do evento e o local onde os participantes estão presentes, seja remotamente ou presencialmente e atuar caso alguma unidade não esteja em conformidade aos padrões de excelência da videoconferência ou apresente possíveis problemas, toma decisões cabíveis;
- 4.2.1.14.1.5. Enviar relatórios mensais, aos gestores do Contrato, informando dados quantitativos, estatísticos e comparativos do serviço de videoconferência;
- 4.2.1.14.1.6. Ambientar cenários diversos em conformidade aos equipamentos de videoconferência e infraestrutura da CONTRATANTE;
- 4.2.1.14.1.7. Analisar o fluxo de chamados, em conformidade aos agendamentos do calendário;
- 4.2.1.14.1.8. Realizar configurações e correções nos equipamentos de videoconferência da CONTRATADA;
- 4.2.1.14.1.9. Realizar Backup, das configurações de todos os equipamentos de videoconferência da CONTRATADA;
- 4.2.1.14.1.10. Realizar backup dos arquivos de gravações, gerados pelos equipamentos de videoconferência da CONTRATADA;
- 4.2.1.14.1.11. Realizar testes preventivos e corretivos nos equipamentos de videoconferência da JFCE;
- 4.2.1.14.1.12. Analisar a escolha de melhor cenário de infraestrutura de videoconferência para transmissão do evento, caso algum dos links esteja problemático;
- 4.2.1.14.1.13. Tomar decisões viáveis à situações atípicas e de conflitos.

4.2.1.14.2. Qualificações

- 4.2.1.14.2.1. Diploma de curso superior concluído ou em andamento em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.14.2.2. 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;
- 4.2.1.14.2.3. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3;
- 4.2.1.14.2.4. Conhecimento comprovado relacionado a configuração e gerenciamento de eventos de videoconferência de acordo com as tecnologias já implantadas na CONTRATANTE;

4.2.1.14.3. Habilidades

- 4.2.1.14.3.1. Usar linguagem adequada;
- 4.2.1.14.3.2. Comprometimento com prazos e qualidade;
- 4.2.1.14.3.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 4.2.1.14.3.4. Gerenciamento de pessoas;
- 4.2.1.14.3.5. Administrar conflitos.

4.2.1.15. Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)

4.2.1.15.1. Atividades

- 4.2.1.15.1.1. A contratada deverá realizar o monitoramento contínuo e proativo do ambiente de produção;
- 4.2.1.15.1.2. Compreendem as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo do ambiente de Datacenter, servidores e ativos de rede, fitoteca, Storage, Circuitos de Comunicação de Dados, Sistemas e Serviços, Identificação de Problemas, Execução dos Procedimentos Iniciais de Recuperação e/ou Acionamento dos Responsáveis pelos demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito.

4.2.1.15.2. Qualificações

- 4.2.1.15.2.1. Diploma de curso superior concluído ou em andamento em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 4.2.1.15.2.2. Conhecimento comprovado nas boas práticas do ITIL V3 ou superior;
- 4.2.1.15.2.3. Deverá ter experiência comprovada de 12 (doze) meses em monitoramento de DATACENTER.

4.2.1.16. Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)

Entende-se por Sobreaviso Técnico, a disponibilidade de técnicos de 2º Nível para, caso necessário, executar serviços fora do horário de funcionamento da Central de Serviços.

4.2.1.16.1. Atividades

4.2.1.16.1.1. Atender todas as ocorrências correlatas aos serviços de 2º Nível descritas nos itens **4.2.1.2** e **4.2.1.3** deste Contrato.

4.2.1.16.2. Qualificações

4.2.1.16.2.1. Os profissionais deverão possuir as mesmas qualificações descritas nos itens **4.2.1.2** e **4.2.1.3** deste Contrato.

4.2.1.17. Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)

Entende-se por Sobreaviso Técnico, a disponibilidade de técnicos de 3º Nível para, caso necessário, executar serviços fora do horário de funcionamento da Central de Serviços.

4.2.1.17.1. Atividades

4.2.1.17.1.1. Atender todas as ocorrências correlatas aos serviços de 3º Nível descritas nos itens **4.2.1.4** a **4.2.1.11** deste Contrato.

4.2.1.17.2. Qualificações

4.2.1.17.2.1. Os profissionais deverão possuir as mesmas qualificações descritas nos itens **4.2.1.4** a **4.2.1.11** deste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO

5.1. METODOLOGIA DE TRABALHO

BEM/SERVIÇO/ITEM	FORMA DE EXECUÇÃO/ FORNECIMENTO	JUSTIFICATIVA
Serviços de Atendimento de 1º Nível	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Fortaleza)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Limoeiro do Norte)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Juazeiro do Norte)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Sobral)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Quixadá)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Crateús)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.

Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Iguatu)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Tauá)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Itapipoca)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Maracanaú)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.

(Especializado)		Ceará.
Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.
Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)	Unidade de Serviço/ Mensal	Atender as demandas de TI da Seção Judiciária do Ceará.

CLÁUSULA SEXTA - ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO

a. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- i. Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo das previstas no edital da licitação:
1. Providenciar o pagamento das parcelas referentes à execução dos serviços de acordo com o pactuado no instrumento de Contrato;
 2. Acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução do objeto do contrato, com base nos níveis de serviços estabelecidos no mesmo;
 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;
 4. Comunicar à CONTRATADA as ocorrências para que sejam adotadas medidas corretivas;
 5. Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços;
 6. Manter liberados os locais e os equipamentos para a regular prestação dos serviços;
 7. Indicar fiscal e/ou gestor do contrato responsável pelo seu acompanhamento;
 8. Ministras, ao preposto ou respectivo(s) supervisor(es) da CONTRATADA, que será(ão) o(s) responsável(is) por repassar o conhecimento aos demais executores dos serviços, treinamentos sobre tecnologias, ferramentas e sistemas desenvolvidos e adquiridos para atender necessidades específicas da CONTRATANTE.

b. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- i. Constituem obrigações da respectiva CONTRATADA, sem prejuízo das previstas no edital da licitação:
1. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente;
 2. Prover link de comunicação com a CONTRATANTE, necessário à prestação dos serviços;
 3. Zelar pela segurança dos equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
 4. Disponibilizar à CONTRATANTE, até o 16º (décimo sexto) dia útil após assinatura do Contrato, as ferramentas e utensílios (**ANEXO IV**) necessários à execução dos serviços, bem como transportá-los ao local de execução;
 5. Havendo necessidade eventual de prestação de serviços em feriados e finais de semana, a CONTRATADA deverá elaborar escala de serviço mediante compensação de horas ou

fornecimento de 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;

6. Apresentar, quando solicitada, todos os documentos que comprovem que o profissional executor dos serviços atende aos requisitos propostos, antes do início das atividades do mesmo;
7. Dispor de profissionais de comprovada qualificação técnica e que desempenhem suas atividades obedecendo à melhor técnica vigente, conforme especificado no **ITEM 4.2.1** deste Termo;
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;
9. Responder por quaisquer acidentes que venham a ocorrer com seus profissionais em serviço nas instalações da contratante;
10. Manter preposto ou profissional equivalente ao qual a CONTRATANTE possa se reportar quanto à fiel execução do contrato e cuidar para que esse profissional mantenha permanente contato com os responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados. O preposto deverá ter formação concluída de 3º grau na área de Informática;
11. Observar rigorosamente as disposições legais pertinentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como a toda legislação correlata em vigor;
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;
13. Proceder, sempre que necessário, a substituição de qualquer dos seus técnicos cuja conduta seja incompatível com o ambiente de trabalho, utilizando substituição provisória em até 10 (dez) dias e substituição definitiva em até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da respectiva solicitação devidamente motivada do fiscal ou gestor do contrato;
14. Proceder, quando solicitado, a substituição de qualquer dos seus técnicos nas seguintes situações:
 - a. Caso o técnico avise antecipadamente que irá faltar no dia seguinte, a Supervisão de Serviços de 1º, 2º e 3º Níveis, solicitará a CONTRATADA um substituto para iniciar os trabalhos já pela manhã;
 - b. Caso o técnico não consiga avisar com antecedência, a Supervisão de Serviços de 1º, 2º e 3º Níveis, ao confirmar sua ausência, solicitará ainda pela manhã um substituto para iniciar os trabalhos no período da tarde.

15. Corrigir incontinenti, às suas custas, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, quaisquer erros, incorreções ou omissões observadas nos serviços a seu cargo;
16. 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;
17. 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;
18. 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;
19. 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;
20. 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;
21. Guardar sigilo quanto a dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência;
22. Permitir o livre exercício da fiscalização credenciada pela CONTRATANTE;
23. Não transferir, nem no todo nem em parte, a execução dos serviços;
24. Encaminhar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial de serviços;
25. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência;
26. 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;
27. Garantir a continuidade da execução de todos os serviços durante a vigência do contrato;
28. 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;
29. 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 CONTRATANTE;
30. 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;
 - a. 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.

31. Disponibilizar equipamentos de uso em laboratório de informática, contendo os itens descritos no **ANEXO IV do Termo de Referência**;
32. A CONTRATADA deverá apresentar à administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total anual, com validade para todo o período de vigência do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:
 - g. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
 - h. Seguro-garantia;
 - i. Fiança bancária.
33. A garantia em apreço, quando em dinheiro deverá ser efetuada em caderneta de poupança em favor do CONTRATANTE.

c. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

Função da Comunicação:	Abertura de chamado técnico
Emissor:	Contratante
Destinatário:	Contratada
Forma de Comunicação:	Email, telefone e através de portal destinado para abertura de chamados técnicos
Periodicidade:	Sob demanda

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Durante a vigência do contrato a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) designado(s) para este fim por ato da direção do Foro, ao qual incumbirá a anotação, em registro próprio, de todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

7.2. Independentemente do acompanhamento e fiscalização exercida pela contratante, a contratada, através de seus respectivos supervisores, deverá exercer fiscalização permanente sobre os serviços por ela executados, objetivando:

- i. Proceder a eventuais substituições de seus profissionais, dando ciência prévia;
- ii. Manter elevado padrão de qualidade dos serviços prestados;
- iii. Manter permanente contato com a fiscalização do contratante, para solução de eventuais

problemas.

7.3. A fiscalização do contrato avaliará diária e semestralmente - através de pesquisa de satisfação - o grau de satisfação dos usuários-clientes quanto aos serviços prestados, que tomará por base pelo menos 50% dos chamados concluídos para aferir o índice de satisfação com o serviço de atendimento recebido, sendo gerados relatórios contendo o resultado dessas pesquisas para subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar o nível de satisfação dos clientes-usuários. Os formatos das pesquisas e do relatório de resultados serão definidos pelo NTI.

7.3.1. O acompanhamento diário será efetuado pela contratada por meio dos seus supervisores envolvidos na prestação dos serviços, utilizando como base o software de abertura de chamados da Contratante;

7.3.2. Relatórios de desempenho da equipe serão gerados a partir dos relatórios do software de abertura e gerenciamento dos chamados da JFCE.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

8.1. A CONTRATADA deverá apresentar à administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total anual, com validade para todo o período de vigência do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- j. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- k. Seguro-garantia;
- l. Fiança bancária.

8.2. A garantia em apreço, quando em dinheiro deverá ser efetuada em caderneta de poupança em favor do CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA – SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. 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:

9.1.1. ADVERTÊNCIA, nos seguintes casos:

- 9.1.1.1. Por descumprimento de qualquer das obrigações da CONTRATADA descritas neste Termo;
- 9.1.1.2. Após geração da pesquisa de satisfação deste Termo, quando constatado percentual de insatisfação superior a 20%.

9.1.2. MULTA, por descumprimento de Prazos e Obrigações:

- 9.1.2.1. 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 **ITEM 9.1.2.8**;
- 9.1.2.2. 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 **ITEM 9.1.2.8**;
- 9.1.2.3. 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 **ITEM 9.1.2.8**;
- 9.1.2.4. 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 VI do Termo de Referência – Item 8/cláusula décima sétima, item 17.1.8, deste Contrato**), durante três meses consecutivos, ou quatro meses intercalados durante um ano, cumulativamente com as multas previstas no **ITEM 9.1.2**;
- 9.1.2.5. Multa de 0,8% (zero vírgula 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;

- 9.1.2.6. 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;
- 9.1.2.7. 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;
- 9.1.2.8. 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 9.1.2.9**;
- 9.1.2.9. 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.
- 9.1.3. MULTA, por recusa do Objeto:**
- 9.1.3.1. 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;
- 9.1.3.2. 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 10 (dez) dias corridos;
- 9.1.3.3. Entende-se configurada a recusa, além das presunções previstas nos subitens anteriores deste Termo, as hipóteses em que a CONTRATADA não apresentar situação regular conforme exigências contidas no Edital, neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual.
- 9.1.4. MULTA, por Rescisão:**
- 9.1.4.1. 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 e das disposições previstas no instrumento contratual.
- 9.1.5. SUSPENSÃO Temporária:**
- 9.1.5.1. Suspensão de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos.
- 9.2. 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;
- 9.3. 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;
- 9.4. 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;

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

CLÁUSULA DÉCIMA – ESTIMATIVA DE PREÇO

	Bem/Serviço	Valor da US	Qtd Mínima de US/Ano	Qtd Máxima de US/Ano	Valor da Qtd Mínima	Valor da Qtd Máxima
10.1.	Serviços de Atendimento de 1º Nível		8448	16896		
10.2.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Fortaleza)		25344	31680		
10.3.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Limoeiro do Norte)		2112	4224		
10.4.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Juazeiro do Norte)		2112	4224		
10.5.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Sobral)		2112	4224		
10.6.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Quixadá)		2112	4224		
10.7.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Crateús)		2112	4224		
10.8.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Iguatu)		2112	4224		
10.9.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Tauá)		2112	4224		
10.10.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Itaipoca)		2112	4224		
10.11.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico - Maracanaú)		2112	4224		
10.12.	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)		6336	12672		
10.13.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Básico)		2112	4224		

10.14.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – REDES (Especializado)		2112	4224		
10.15.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Básico)		2112	4224		
10.16.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – BANCO DE DADOS (Especializado)		2112	4224		
10.17.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Básico)		2112	4224		
10.18.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SISTEMAS OPERACIONAIS (Especializado)		2112	4224		
10.19.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Básico)		2112	4224		
10.20.	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Especializado)		2112	4224		
10.21.	Serviços de Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis		2112	4224		
10.22.	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua de ServiceDesk		2112	2112		
10.23	Serviços de Suporte Técnico a Eventos de Videoconferência (Especializado)		2112	2112		
10.24	Serviços de Monitoração de Infraestrutura (24 x 7)		2112	2112		
10.25	Serviços de Resolução de Incidentes em 2º Nível (Sobreaviso Técnico)		2112	2112		
10.26	Serviços de Resolução de Incidentes em 3º Nível (Sobreaviso Técnico)		2112	2112		
VALOR TOTAL GERAL						

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente do presente Contrato correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Federal de 2016, no Programa de Trabalho 02.061.0569.4257.0001 (Julgamento de Causas), no elemento de despesa ED 3390.39, Nota de Empenho

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ACEITE, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E PAGAMENTO

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, nota fiscal/fatura de serviços para liquidação e pagamento da despesa pela CONTRATANTE, mediante ordem bancária em conta corrente;

12.2. 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 nos edifícios da CONTRATANTE;

12.3. Quando a CONTRATADA prestar serviços nas Subseções Judiciárias de Juazeiro do Norte, Sobral, Limoeiro do Norte, Crateús, Quixadá, Iguatú, Tauá, Itapipoca e Maracanaú o recolhimento o ISS será feito obedecendo às alíquotas contidas no Código Tributário desses municípios;

12.4. Após a avaliação e homologação dos serviços prestados, a contratada estará autorizada a apresentar nota fiscal de prestação de serviços, que deverá estar acompanhada dos seguintes documentos:

- a. Relatório gerencial de atividades do período (mês);
- b. Relatório de Serviços Executados (RSE);
- c. Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais;
- d. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- e. Certificado de Regularidade do FGTS - CRF;
- f. Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- g. Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- h. Folha de Pagamento dos profissionais;
- i. Relação dos Trabalhadores constantes no Arquivo SEFIP (GFIP);
- j. Resumo das Informações à Previdência Social (INSS) Constantes no Arquivo SEFIP;
- k. Guia de Recolhimento do INSS;
- l. Comprovante de Pagamento do INSS;
- m. Guia de Recolhimento do FGTS;
- n. Comprovante de Pagamento do FGTS;
- o. Protocolo de Conectividade Social;
- p. Relatório Analítico da GRF;
- q. Demais documentos que venham a ser exigidos em Lei.

12.5. Deverá constar da nota fiscal o detalhamento dos serviços, o valor efetivo a ser pago considerando-se o ANS, o abatimento da multa, se houver, e o número do contrato;

12.6. A nota fiscal deverá ser atestada pelo(s) gestor(es) até o quinto dia útil seguinte à sua apresentação, e o pagamento deverá ser efetuado até o décimo dia útil seguinte ao ateste da nota fiscal;

12.7. Se a nota fiscal apresentar irregularidades, falhas ou omissões que comprometam a liquidação da despesa, ou não vier acompanhada da documentação exigida, o prazo para ateste só iniciará a contagem a partir da data em que tais impropriedades forem sanadas:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA REPACTUAÇÃO

13.1. 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;

13.2 - 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.

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

13.4 - 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;

13.5 - 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.

13.6 - 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;
- II) as particularidades do contrato em vigência;
- III) o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- IV) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- V) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- VI) a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

13.7 - No caso de repactuação, será lavrado Termo Aditivo ao contrato vigente;

13.8 - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- I) a partir da assinatura do termo aditivo;
- II) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão nas repactuações futuras; ou

III) em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

13.9 - A Administração deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa;

13.10 - Caberá à **CONTRATADA**, nas épocas oportunas, a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada repactuação, a ser aprovado pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE

14.1. 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 x 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.

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

14.3. 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 QUINTA – DO CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

15.1. 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.

15.1.1. 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.

15.1.2. Os depósitos de que trata o item 15.1 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.

15.2. 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.

15.2.1. 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;

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

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. 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.

15.6.1. 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.

15.7. 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.

15.8. Os valores referentes às rubricas mencionadas no item 15.4 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.

15.9. 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.

15.9.1. O ordenador de despesas estabelecerá a unidade administrativa da JFCE responsável pela definição dos percentuais das rubricas indicadas no item 15.4.

15.10. 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.

15.10.1. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, conforme previsto no **inciso I** do **item 15.10**, 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 15.4.

15.10.2. 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 **15.10.1**, 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.

15.10.3. Na situação descrita no inciso II do item 15.10.1, 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.

15.11. 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.

15.11.1. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a empresa contratada poderá adotar um dos procedimentos indicados no item 15.10, devendo apresentar à Justiça Federal no Ceará, na situação consignada no inciso II do referido item 15.10, 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.

15.12. 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 15.5.

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

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

15.13.2. os percentuais de retenção são:

Título	VARIÇÃO RAT AJUSTADO 0,50% A 6,00%			
	EMPRESAS		SIMPLES	
Grupo A SUBMÓDULO 4.1 – DA IN 02/2008 MPOG: RAT:	Mínimo 34,30% 0,50%	Máximo 39,80% 6,00%	Mínimo 28,50% 0,50%	Máximo 34,00% 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](#).

15.13.3. 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;

15.13.4. 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;

15.13.5. 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;

15.13.6. 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;

15.13.7. na hipótese de descumprimento do disposto no item 15.13.6 serão aplicadas as penalidades do item 14.2 do edital;

15.13.8. 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;

15.13.9. 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.

15.13.10. 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.

15.13.11. 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 17.13 e subitens.

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

III - 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:

d) 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;

e) 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;

f) 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.

IV- 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:

d) 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;

e) 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;

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

15.14.1. 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.

15.14.2. 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.

15.15. O pedido da empresa deverá conter, além das documentações citadas no item 17.14, 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 SEXTA – DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA A EQUIPAMENTOS FORA DE GARANTIA

16.1. 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	PÓLOS DE SUPORTE (SUBSEÇÕES)	TOTAL EQUIPAMENTOS
1	Fortaleza – Edifício Sede	519
2	Fortaleza – Edifício Anexo da Aldeota	183
3	Fortaleza – Unifor (21ª Vara)	30
4	Limoeiro do Norte	28
5	Juazeiro do Norte	61
6	Sobral	58
7	Crateús	26
8	Quixadá	33
9	Tauá	21
10	Iguatú	26
11	Itapipoca	17
12	Maracanaú	26
TOTAL		1.028

16.2. O parque acima é atualmente constituído de microcomputadores e notebooks IBM, eMachines, Itaotec, Daten, HP, Clone, Lenovo, entre outros.

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

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

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

16.3. A CONTRATADA no primeiro mês de vigência deste contrato deverá efetuar inventário dos equipamentos fora da garantia, coletando dados dos equipamentos, visando ajustes deste inventário, e também com o objetivo de lacrar as CPU's dos micros, permitindo assim garantir a integridade dos equipamentos de acordo com a situação inicial do contrato.

16.4. Laboratório - A CONTRATADA deverá manter, em Fortaleza (CE), um laboratório para reparos de equipamentos, contendo bancada para reparos de equipamentos, ferramenta para soldas, ferramentas para reparos eletrônicos como multímetros de precisão e osciloscópios se necessário, bem como as ferramentas para usos diversos entre outros insumos para reparos de equipamentos, conforme se descreve abaixo:

16.4.1 Alicate Universal;

16.4.2 Alicate Meia Cana;

16.4.3 Alicate de Corte;

16.4.4 Alicate de Pressão;

16.4.5 Multímetro Minipa;

16.4.6 Alicate Decapador de Cabo UTP;

16.4.7 Alicate PUSH DOWN;

16.4.8 Chave de Fenda 3/16"x6";

16.4.9 Chave de Fenda 1/4"x6";

16.4.10 Chave Philips pequena;

16.4.11 Chave Philips 3/16"x6";

16.4.12 Ferro de Solda 40 watts;

16.4.13 Ferro de Solda 60 watts;

16.4.14 Sugador de Solda;

16.4.15 Pistola de Cola Profissional;

16.4.16 Conjunto de Chaves TORX;

16.4.17 Detector de Tensão 1000 volts;

16.4.18 Alicate Crimpador RJ45;

16.4.19 Alicate Crimpador RJ11;

16.4.20 Testador de Cabo RJ45;

16.4.21 Testador de Cabo RJ11;

16.4.22 Testador de USB;

16.4.23 Conjunto de Chaves ALLEN;

16.4.24 Pincel 1,5" 38mm;

16.4.25 Pincel 2,5";

16.4.26 Estilete;

16.4.27 Pasta Térmica;

16.4.28 Abraçadeira Plástica Pequena;

16.4.29 Abraçadeira Plástica Grande;

16.4.30 Álcool Isopropílico;

16.4.31 Lâmpada Serie;

16.4.32 Limas Diferentes Tamanhos;

16.4.33 Solda de Estanho Fina e Grossa;

16.4.34 Aspirador de Pó;

16.4.35 Conjunto Chave Relojoeiro;

16.4.36 Pasta de Soldar SMD;

16.4.37 Em cada pólo de serviço deverá constar um kit básico de ferramentas para reparos dos equipamentos fora da garantia.

16.5. Prestação dos Serviços:

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

16.5.2. 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;

16.5.3. A CONTRATADA apresentará relatório de serviços executados mensais constando número de patrimônio, descrição, defeito dos equipamentos e descrição sumária dos serviços realizados nos mesmos, conforme ferramenta de abertura de chamado da contratante;

16.5.4. 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;

16.5.5. 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 da empresa antes de proceder a manutenção necessária;

16.5.6. A manutenção preventiva consistirá de limpeza, ajustes, revisão e substituição de peças, quando se fizer necessário, a ser feita semestralmente nos equipamentos de cobertura do contrato e comprovada através dos relatórios mensais.

16.6. Prazos de Atendimento e Solução - O prazo máximo para atendimento do chamado técnico deverá obedecer ao estabelecido a seguir:

16.6.1. O prazo admitido para solução do problema é de 04 (quatro) horas a contar da abertura do chamado técnico. Não sendo possível solucionar o problema dentro do prazo, o equipamento deve ser recolhido para o laboratório de manutenção para as devidas providências, que não deverão ultrapassar 24 (vinte e quatro) horas;

16.6.2. Nos casos em que não for possível a solução do problema no prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá fazer um relatório com justificativa técnica que deverá ser encaminhado ao(s) gestor(es) da CONTRATANTE;

16.6.2.1. Em todos os casos, a CONTRATADA se obriga a retornar os equipamentos aos seus locais de origem em perfeito estado de uso e conservação, dentro dos prazos determinados neste termo. O não cumprimento dos prazos, injustificadamente, acarretará em sanções administrativas a serem imputadas à CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

17.1 Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no “Relatório de Níveis de Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo, que poderá resultar em advertências ou penalizações, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

17.1.1. ANS - 1º NÍVEL - Indicadores de desempenho e metas estabelecidos para a Central de Serviços:

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta 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%

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
	<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	Percentual de resolução de chamados pela Central de Serviços.	Percentual mínimo mensal de resolução de chamados no atendimento na Central de Serviços com base no total dos chamados registrados Mês.	N/A	10%	20%	30%
	<i>Fórmula: (Total de chamados elegíveis resolvidos na Central de Serviço / Total de chamados elegíveis) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>					
03	Tempo médio de solução ou escalonamento para o atendimento de 1º nível.	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados.	N/A	15 minutos	12 minutos	10 minutos
	<i>Fórmula: (Somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / Total de chamados elegíveis)</i> <i>O resultado deverá ser < ou = a Meta.</i>					
04	Disponibilidade para o atendimento.	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços 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>					
05	Índice de satisfação dos usuários.	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços 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>					

17.1.1.1 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:

- VI. Durante a implantação não haverá aferição dos Acordos de Níveis de Serviço;
- VII. **Etapa 1 (E1)** – No primeiro mês de operação da Central de Serviços, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela CONTRATANTE;
- VIII. **Etapa 2 (E2)** – No segundo mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E2;
- IX. **Etapa 3 (E3)** – No terceiro mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E3;

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

17.1.2. ANS - 2º NÍVEL

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
06	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%
	<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 20 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 1 hora / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						
07	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%
	<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 2 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						
08	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%
	<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 20 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 1 hora / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						
09	Normal (Presencial)	Até 30 (trinta) minutos, a contar da data e hora de abertura do	Em até 02 (duas) horas, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%

		chamado.					
<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 2 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>							

17.1.2.1 Os tempos de atendimento, constantes na tabela acima, são válidos para os atendimentos remotos, referentes a todas as unidades da CONTRATANTE. Esses tempos são válidos, também, para os atendimentos locais (presenciais), nas unidades da CONTRATANTE, nas localidades com técnicos residentes.

17.1.2.2 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 (fabricantes). Caso o atendimento envolva defeito de hardware, em equipamento de microinformática (microcomputador ou notebook ou impressora de pequeno porte) 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.

17.1.2.3 No caso das unidades, sem técnico(s) residente(s), da CONTRATADA, os atendimentos dos chamados serão efetivados de modo remoto, e, em se constatando problema de hardware, em algum equipamento de microinformática (microcomputador ou notebook ou impressora de pequeno porte), poderá ser adotada uma das seguintes alternativas:

- III. **Alternativa 1:** 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;
- IV. **Alternativa 2:** A CONTRATADA deslocará técnico, para atendimento local, do equipamento defeituoso, desde que, a CONTRATANTE forneça o(s) componente(s) necessário(s) para o reparo e assumas as despesas com deslocamentos;

17.1.2.4 No caso de atendimento de hardware, para um equipamento de microinformática (microcomputador ou impressora de pequeno porte), que esteja sob garantia do fornecedor (ou sob contrato de manutenção), a CONTRATADA, através da Central de Serviços, deverá encaminhar o chamado, para o fornecedor do equipamento defeituoso (ou empresa responsável pelo contrato de manutenção), e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

17.1.2.5 Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência e neste Contrato.

17.1.3 ANS - 3º NÍVEL

ID	Prioridade	Descrição	Tempo de Atendimento	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
----	------------	-----------	----------------------	---------	---------	---------	---------

10	1	Operação parada	Em até 15 (quinze) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	N/A	70%	80%	95%
	<p><i>Fórmula: (Total de chamados mensais com prioridade 1 em 3º nível atendidos em até 15 minutos / Total de chamados mensais com prioridade 1 em 3º nível) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						
11	2	Operação Impactada	Em até 30 (trinta) minutos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	N/A	70%	80%	90%
	<p><i>Fórmula: (Total de chamados mensais com prioridade 2 em 3º nível atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais com prioridade 2 em 3º nível) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						
12	3	Incidente, que não afetam a operação.	Em até 01 (uma) hora, a contar da data e hora de abertura do chamado.	N/A	70%	80%	90%
	<p><i>Fórmula: (Total de chamados mensais com prioridade 3 em 3º nível atendidos em até 1 hora / Total de chamados mensais com prioridade 3 em 3º nível) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						

Obs.(1): Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência e neste Contrato.

17.1.3.1. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES

17.1.3.1.1. Disponibilidade: Tempo de disponibilidade da solução dentro da janela de execução prevista, que será 8x5 (8h por dia, 5 dias por semana), exceto para casos de produção parada e condição para a operação do negócio, que será 24x7 (24h por dia, 7 dias por semana);

17.1.3.1.2. Tempo de atendimento: Tempo entre o acionamento do prestador de serviços e o início das atividades demandadas (10 minutos para produção impactada e 05 minutos para produção parada).

17.1.3.2. DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS DE SERVIÇO

17.1.3.2.1. Incidente: Todo e qualquer evento que não faz parte da operação normal de um serviço e que cause ou venha causar uma interrupção, ou redução da qualidade de serviço, tais como:

- d. Operação Parada:** Incidente que torna um ou mais serviço(s) indisponível(eis) inviabilizando as operações ou sem desempenhar seu papel previsto;
- e. Operação Impactada:** Incidente que torna um ou mais serviço(s) degradado(s), mas permite a operação do negócio;
- f. Incidente que não afeta a operação:** Incidente que torna um ou mais serviço(s) afetado(s), mas não compromete o funcionamento e permite a operação do negócio.

17.1.4. ANS – GESTÃO DE PROBLEMAS

ID	Indicador de Desempenho	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
13	Total de Erros Conhecidos Registrados mensalmente na Base de Erros Conhecidos (Inseridos ou Atualizados)	N/A	10	15	20
	<i>Fórmula: (Total de Registros adicionados Mensalmente na Base de Erros Conhecidos.)</i>				
14	Percentual de problemas fechados.	N/A	70%	80%	90%
	<i>Fórmula: (Total de problemas mensais concluídas / Total de problemas mensais) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				

17.1.5. ANS – MUDANÇA E CONFIGURAÇÃO

ID	Indicador de Desempenho	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
15	Percentual de Mudanças analisadas em até 48 horas após o registro de uma RDM	N/A	80%	90%	95%
	<i>Fórmula: (Total de mudanças registradas -Total de mudanças não atendidas no prazo / Total de mudanças registradas) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
16	Percentual de Mudanças sem Incidentes relacionados	N/A	80%	90%	95%
	<i>Fórmula: (Total de mudanças mensais concluídas – Total de Incidentes relacionados a Mudanças / Total de mudanças mensais concluídas) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
17	Percentual de inconsistências de informação registradas no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC)	N/A	15%	10%	05%
	<i>Fórmula: (Total de inconsistências identificadas / Total de ICs registrados no BDGC) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
18	Total de Documentos Registrados na Base de Conhecimentos (Inseridos ou Atualizados)	N/A	10	15	20
	<i>Fórmula: (Total de Registros adicionados Mensalmente na Base de Conhecimento.)</i>				

17.1.6. ANS – MONITORAMENTO

ID	Indicador de Desempenho	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
----	-------------------------	---------	---------	---------	---------

19	Registro de chamado na ferramenta em até 5 (cinco) minutos após a ocorrência.	N/A	90%	95%	99%
	<i>Fórmula: (Chamados abertos em até 5 (cinco) minutos / Total de chamados abertos pelo monitoramento) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				
20	Acionamento do plantonista em até 5 (cinco) minutos após registro da ocorrência.	N/A	90%	95%	99%
	<i>Fórmula: (Chamados acionados em até 5 (cinco) minutos depois do registro do chamado / Total de chamados abertos pelo monitoramento) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>				

17.1.7. RELATÓRIO GERENCIAL (RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS)

17.1.7.1 Durante a etapa de implantação da Central de Serviços, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão o formato e os tipos de informações, referentes ao Relatório Gerencial.

17.1.7.2 A CONTRATADA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços), definido com a CONTRATANTE.

17.1.7.3 Esse relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- VII. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
 - a. Tipo de chamado;
 - b. Categoria;
 - c. Unidade organizacional do usuário;
 - d. Nível em que foi solucionado;
 - e. Grupo solucionador;
 - f. Prioridade;
 - g. Horário, Semana e Dia;
 - h. Forma de abertura (site, telefone, fax).
- VIII. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;
- IX. Índices de telefonia:
 - a. Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;
 - b. Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso.
- X. Níveis de serviço do atendimento:
 - a. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços que comprovem o cumprimento dos Indicadores de Desempenho (ID1 até ID20) constante do ITENS 1 a 6 deste anexo;

- b. Tempos médios de atendimento em 1º, 2º e 3º níveis;
 - c. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;
 - d. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas da CONTRATANTE.
- XI. Análise de tendências;
- XII. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

17.1. 8. TABELA DE GLOSAS POR NÃO CUMPRIMENTO DE ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

17.1.8.1 Todos os Acordos de Nível de Serviço 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.

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

17.1.8.3 Neste Contrato, o conceito sobre glosa utilizado será o seguinte: É a rejeição total ou parcial de recursos financeiros do CONTRATANTE, pelo não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA.

Aplicar-se-á a referida pontuação, para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA deixar de:			
Nº	Descrição	Referência	Pontos
01	Atingir índices ou indicadores de níveis de serviços, 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

17.1.8.3.1 A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor da fatura, a cada 15 (quinze) pontos ou percentual proporcional ao número de pontos, levando em consideração a relação: glosa de 0,1% (um décimo por cento), a cada 15 (quinze) pontos.

17.1.8.3.2 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.

17.1.8.3.3 Para a mesma natureza de problema, ou seja, se um determinado problema refletir em vários

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

18.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contada a partir da presente data, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

18.2. A prorrogação deverá ser precedida de realização de pesquisa de preços e de declaração do órgão técnico sobre a vantajosidade para a Administração em promovê-la.

18.3. A prorrogação somente ocorrerá desde que seja respeitada a vedação constante da cláusula vigésima segunda deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS ALTERAÇÕES

As alterações que porventura possam ocorrer deverão atender ao disposto no art. 65 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

21.1. No caso de descumprimento das condições estabelecidas por parte da Contratada, ou o fizer fora das especificações e/ou condições avençadas, a Contratante poderá rescindir o contrato aplicando as disposições contidas na seção V do capítulo III da Lei 8.666/93 e alterações.

21.2. Na hipótese de ocorrer a sua rescisão administrativa, são assegurados à Justiça Federal os direitos previstos no artigo 80 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – 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 TERCEIRA – 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 QUARTA - 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 QUINTA - 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.

Fortaleza,

2016

BRUNO LEONARDO CÂMARA CARRÁ
Juiz Federal Diretor do Foro

Contratada

REPRESENTANTE LEGAL

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
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
Min. FRANCISCO FALCÃO