

Contrato n. 31/2018



Prestação de serviços técnicos de
monitoramento, operação e controle do
ambiente tecnológico do CNJ

CNJ CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

Sumário

Documento de oficialização da demanda	1
Estudos preliminares	4
Termo de referência	39
Pregão eletrônico	93
Preâmbulo	95
Anexo I – Termo de referência	115
Anexo II – Edital	169
Anexo III – Minuta do contrato	170
Mapa comparativo	197
Parecer AJU	201
Contrato	205
Mapa comparativo	219
Primeiro termo aditivo	221
Segundo termo aditivo	226



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Documento de Oficialização da Demanda de STIC

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 TÍTULO

Contratação de serviços técnicos baseados em níveis de serviço, medidos por indicadores, para execução continuada de atividades de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ.

1.2 UNIDADE DEMANDANTE

Coordenadoria de Atendimento e Infraestrutura.

1.3 RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DEMANDANTE

Nome: Flávio Abreu Amorim

Matrícula: 1882

Telefone: 2326-5420

E-mail: flavio.amorim@cnj.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 SITUAÇÃO ATUAL

Com a disseminação da Internet e com a evolução do processo de inclusão digital, a sociedade brasileira passou a demandar, de forma mais contundente, esforços cada vez maiores no sentido de disponibilizar serviços *on-line* para facilitar a prestação jurisdicional e o acesso à informação. Nesse compasso, o ambiente tecnológico do CNJ suporta diversos serviços considerados essenciais ao Poder Judiciário e à sociedade em geral.

2.2 DESCRIÇÃO DA OPORTUNIDADE OU DO PROBLEMA

O CNJ disponibiliza diversos sistemas informatizados que são consumidos por toda sociedade brasileira. Grande parte desses sistemas são disponibilizados também fora do horário comercial, inclusive em finais de semana e feriados. Atualmente o DTI não dispõe de um serviço de monitoramento contínuo do ambiente tecnológico. A ausência deste recurso compromete a garantia da disponibilidade de serviços essenciais ao cidadão e ao jurisdicionado, dentre os quais o BNMP (Banco Nacional de Mandados de Prisão), Cadastro Nacional de Adoção (CNA), Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas (CNCA), Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (CNAEL), Cadastro de Entidades Devedoras Inadimplentes (CEDIN), Cadastro Nacional de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Inspeções em Estabelecimentos Penais (CNIEP), PJe (Processo Judicial Eletrônico), Escritório Digital e SEEU (Sistema de Eletrônico de Execução Unificado).

2.3 MOTIVAÇÃO DA DEMANDA

A contratação visa, principalmente, fornecer condições necessárias para o atendimento dos acordos de níveis de serviço no tocante à disponibilidade dos sistemas informatizados providos pelo CNJ e disponibilizados ao cidadão.

2.4 RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação do serviço de monitoramento continuado, operação e controle do ambiente tecnológico pretende-se alcançar os seguintes benefícios:

- Melhorar a disponibilidade dos sistemas críticos disponibilizados pelo CNJ, alinhado a infraestrutura à necessidade do negócio;
- Aumentar a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conferindo maior celeridade na resposta à incidentes relacionados ao ambiente tecnológico do CNJ;
- Obter níveis de serviço adequados às necessidades deste Conselho;

2.5 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A presente contratação encontra consonância com Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação – ENTIC (Resolução 211/2015);

- Objetivo 2 - Prover Infraestrutura de TIC apropriada às demandas judiciais e administrativas;
- Objetivo 9 – Primar pela satisfação dos usuários;

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 CICLO DE VIDA DA DEMANDA

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

- Trata-se de um serviço de natureza continuada, portanto, o contrato deve ter a duração de 1 ano, prorrogável por iguais períodos até o limite legal de 60 meses.

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

- Trata-se de um serviço de natureza continuada, portanto, definitivo, e que, atualmente, não há nenhum fato que possa implicar a descontinuidade da demanda.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2 CLIENTES QUE FARÃO USO DA SOLUÇÃO (OBJETO DA DEMANDA) OU SERÃO BENEFICIADOS

Esta é uma demanda de âmbito interno e externo do CNJ. Os principais beneficiados são todos os usuários dos serviços e sistemas de TIC disponibilizados pelo CNJ.

3.3 EXPECTATIVA DE ENTREGA DA SOLUÇÃO

Primeiro semestre de 2017.

3.4 INTEGRANTES TÉCNICO

3.4.1 Integrante Técnico

Nome: Flávio Abreu Amorim

Matrícula: 1882

Telefone: 2326-5420

E-mail: flavio.amorim@cnj.jus.br

Integrante Administrativo

Deverá ser indicado pela Administração (Resolução 182, Art. 12, § 7º, III).

4 ANEXOS

Não há anexos.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

Estudos Preliminares

Contratação de serviços técnicos para execução de atividades de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO.....	5
	Contextualização	5
1.1	Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda	5
1.1.1	Soluções Disponíveis no Mercado de TIC.....	6
1.1.2	Contratações Públicas Similares.....	7
1.1.3	Outras Soluções Disponíveis	7
1.1.4	Portal do <i>Software</i> Público Brasileiro.....	8
1.1.5	Alternativa no Mercado de TIC	8
1.1.6	Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI	8
1.1.7	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.....	8
1.1.8	Modelo de Requisitos Moreq-Jus.....	8
1.1.9	Análise dos Custos Totais da Demanda.....	8
1.1.10	Escolha e Justificativa da Solução	16
1.1.11	Descrição da Solução.....	17
1.1.12	Alinhamento da Solução	19
1.1.13	Benefícios Esperados.....	20
1.1.14	Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada	20
1.1.15	Adequação do Ambiente.....	26
1.1.16	Orçamento Estimado.....	27
2	SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO.....	28
2.1	Recursos Materiais e Humanos.....	28
2.2	Descontinuidade do Fornecimento.....	28
2.3	Transição Contratual	28
2.4	Estratégia de Independência Tecnológica.....	29
3	ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO	29
3.1	Natureza do Objeto	29
3.2	Parcelamento do Objeto	29



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

3.3	Adjudicação do Objeto.....	30
3.4	Modalidade e Tipo de Licitação	30
3.5	Classificação e Indicação Orçamentária.....	30
3.6	Vigência da Prestação de Serviço.....	30
3.7	Equipe de Apoio à Contratação.....	31
3.8	Equipe de Gestão da Contratação.....	32
4	ANÁLISE DE RISCOS	33



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contextualização

Com base nas diretrizes definidas no Plano Estratégico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), aprovado pela Portaria nº 167, para o período de 2015 - 2020, vários investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) estão sendo realizados para modernizar a infraestrutura de TIC, visando, principalmente, alcançar o Objetivo Estratégico 2: Prover Infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

O desempenho das atribuições constitucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a disponibilização de serviços à sociedade brasileira demandam uma sofisticada infraestrutura de Tecnologia da Informação que não pode ficar indisponível como o Banco Nacional de Mandados de Prisão (**BNMP**), o Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (**CNACL**), o Sistema Eletrônico de Execução Penal Unificado (**SEEU**) e o Processo Judicial Eletrônico (**PJe**).

Dessa forma, visando assegurar a continuidade do negócio em caso de incidentes no ambiente de TI e a manutenção e a alta disponibilidade dos sistemas e das informações produzidas e recebidas pelo CNJ, se pretende contratar serviço técnico especializado para execução de atividades de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ.

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

- Registrar incidentes e atender às requisições operacionais realizando o **primeiro nível de diagnóstico e resolução das solicitações**, a partir de execução de scripts, consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio;
- Coletar e registrar informações para agilizar o tratamento dos incidentes ou configurações pelos próximos níveis de áreas responsáveis quando as solicitações não puderem ser tratadas, encaminhando-as às áreas responsáveis conforme procedimentos definidos para cada tipo de serviço;
- Identificar soluções de contorno para minimizar o impacto dos incidentes, submetendo-as ao CONTRATANTE para homologação e aplicando-as, enquanto não houver soluções definitivas;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

- Executar e acompanhar a correta conclusão de rotinas agendadas nos equipamentos servidores como backups de dados, backups de configurações de sistema (system state), limpeza e cópia de registros de eventos e inicializações dos servidores;
- Monitorar e reportar indícios de comportamentos anômalos aos responsáveis pelos equipamentos, serviços e aplicações em produção no ambiente de TI do CNJ;
- Copiar arquivos relacionados à disponibilização de novas aplicações e/ou versões de aplicações já existentes nos servidores de aplicação;
- Monitorar o status de todos os links de comunicação de dados que interligam o CNJ a outras localidades;
- Registrar incidentes nas empresas responsáveis pelos links de comunicação de dados no caso de falhas e/ou indisponibilidades, e acompanhar o andamento dos chamados abertos;
- Monitorar os links de comunicação de dados da rede interna e externa, verificando o status dos equipamentos ativos de rede (switches, roteadores e appliances);
Monitorar os sistemas de backup e armazenamento de dados, envolvendo os equipamentos servidores, as tape libraries, storage, mídias e os appliances de backup;
- Monitorar a disponibilidade de drives de mídia e backups rotineiros, reiniciando-os no caso de falhas, além da execução de cópias de segurança manuais, por solicitação;
- Identificar, guardar e acompanhar a utilização das mídias de backup, colocando-as nas tape libraries e nos cofres respectivos conforme a utilização e necessidade, mantendo sempre a ordem e limpeza;
- Monitorar a disponibilidade das aplicações corporativas utilizadas no CNJ, através da utilização de ferramentas de monitoramento;
- Monitorar as condições ambientais e funcionamento dos sistemas da Sala-Cofre, incluindo umidade, temperatura e voltagem;
- Acompanhar a execução dos serviços de suporte técnico na Sala-Cofre, fazendo respeitar as normas para acesso ao seu ambiente;

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC

Considerando que o objeto da demanda é uma contratação de serviços técnicos, entende-se que não é coerente analisar mais de uma “soluções disponíveis”, e sim formas diferentes de contratação.

Visando atender à recomendação do TCU, expressa na Nota Técnica 6/2010 – SEFTI/TCU, de, sempre que possível, contratar serviços de TI remunerados com base nos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

resultados apresentados, e não na mera disponibilidade dos trabalhadores terceirizados, será utilizada como forma de medição de resultados a determinação de níveis de serviços exigidos, a serem observados pela contratada ao longo da execução.

1.1.2 Contratações Públicas Similares

Foi efetuada pesquisa na *Internet* com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes contratos e Editais de Licitação:

- TCU – Pregão Eletrônico n. 08/2015;
- Contrato STJ n. 01/2017;
- CGU – Pregão Eletrônico n. 10/2017;

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis

Além da solução apresentada nestes Estudos Preliminares, foram avaliadas outras alternativas de fornecimento do serviço de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ.

Uma solução avaliada foi a prestação do serviço pela própria equipe de servidores do Conselho. Esta alternativa foi descartada por dois motivos principais: ausência de mão-de-obra disponível e incompatibilidade entre as atividades desempenhadas.

Com relação à mão-de-obra, o quadro de servidores do DTI do CNJ, apesar de ter aumentado nos últimos três anos, ainda não é suficiente para o atendimento de todas as demandas de TIC do Conselho. Atualmente o quadro de servidores do departamento atuam primordialmente em atividades de planejamento, coordenação e controle, em adequação com as principais recomendações publicadas em dispositivos legais sobre o tema, como no Decreto-Lei nº 200 de 1967, art. 10, § 7º, e no Decreto-Lei nº 2.271 de 1997, art. 1, § 1º.

Como atividades de planejamento, coordenação e controle, alinhadas com as atribuições dos cargos dos servidores, podemos citar: a gestão de contratos de TIC do Conselho; o gerenciamento de projetos nacionais de desenvolvimento de soluções de TIC; treinamento, implantação e homologação dos sistemas nacionais desenvolvidos juntamente com os Tribunais de Justiça; elaboração de estudos sobre a infraestrutura dos órgãos do Poder Judiciário e de Termos de Referência para adequação da infraestrutura de TIC necessária às atividades judiciais em nível nacional; elaboração de normativos de governança de TIC para o judiciário; dentre outras atividades em consonância com os objetivos estratégicos estabelecidos na Resolução n.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

211/2015, que Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário.

Quanto ao segundo motivo levantado, ainda que o DTI dispusesse de quadro próprio suficiente para o atendimento da demanda em tela, as atribuições dos servidores não englobam atividades técnicas típicas do objeto a ser contratado, o que torna incompatível a proposta.

1.1.4 Portal do *Software* Público Brasileiro

Por tratar-se de uma contratação de serviços, e não de uma aquisição de software, o portal do software Público Brasileiro não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares.

1.1.5 Alternativa no Mercado de TIC

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares, uma vez que a demanda está relacionada à contratação de serviços e não de aquisição de solução de *software*.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda

Os serviços de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, conforme estão sendo especificados, são, geralmente, comercializados por meio de pagamentos mensais, a partir do valor da proposta vencedora da licitação. O valor a ser pago está atrelado ao atingimento de níveis de serviço exigidos contratualmente, de modo que deve ocorrer uma avaliação mensal para ajustar o valor de acordo com o atingimento, ou não atingimento, das metas exigidas.

Nestes Estudos Preliminares serão apresentados dois cenários diferentes para a contratação: (i) no primeiro modelo **o Centro de Operações de Rede fica localizada nas dependências da contratada**, e os profissionais podem atuar simultaneamente em mais de um contrato, necessitando se deslocar ao CNJ apenas se houver necessidade (por exemplo: para verificar um alerta físico na Sala-Cofre, acompanhar um fornecedor em algum procedimento, ou



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

realizar uma troca de fitas de backup de forma manual); (ii) no segundo modelo o **Centro de Operações de Rede fica nas dependências da Contratante**, que disponibiliza o espaço físico e os equipamentos necessários para a execução.

Nesta seção, serão tratados apenas os custos de cada modelo de contratação. A análise técnica sobre as vantagens de desvantagens de cada cenário, assim como os riscos envolvidos serão detalhados na seção 1.1.11 – Descrição da Solução.

No primeiro cenário, com o Centro de Operações de Rede nas dependências da contratada, não é possível realizar uma análise objetiva e direta de custos totais, pois muitos fatores interferem no preço final que cada empresa pode cobrar para executar o mesmo objeto. Entre estes fatores podemos citar: a quantidade de profissionais que a empresa já tem prestando este serviço e que pode atuar simultaneamente nesta contratação; a empresa possuir local físico na cidade de Brasília com a infraestrutura suficiente para executar o objeto adequadamente; entre outros. Todos estes fatores podem elevar ou diminuir os custos da contratada de modo que não é possível para a equipe técnica do CNJ chegar a uma avaliação precisa.

Uma forma encontrada para apoiar a análise de custos deste cenário é a utilização de contratações similares como parâmetro. Apesar de ser uma forma de chegar a uma estimativa, entende-se que não podemos considerar o valor como absoluto, pois as peculiaridades de cada ambiente de infraestrutura de TIC e os indicadores de níveis de serviço definidos tem influência direta no valor da contratação.

De toda forma, utilizou-se como referência o edital do pregão eletrônico n. 2015/017 do BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S/A – BANDES. O objeto da contratação é “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, EM REGIME 24X7X365 POR MEIO DE UM CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE (NOC – NETWORK OPERATION CENTER)”, e analisando o Termo de Referência, identifica-se que uma dos requisitos determinados é que o Centro de Operações de Rede seja localizado nas dependências da contratada.

O Termo de Referência traz uma estimativa de preços calculada com base em orçamentos de mercado, em que o valor mensal médio obtido para a contratação foi de **R\$ 17.373,76** (dezessete mil, trezentos e setenta e três reais e setenta e seis centavos). Considerando que a contratação objeto destes estudos tem a previsão de duração de 20 meses, a estimativa para o valor total do contrato, utilizando este valor médio como referência, seria de de **R\$ 347.475,20** (trezentos e quarenta e sete mil, quatrocentos e setenta e cinco reais e vinte centavos).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Importante ressaltar que o objeto especificado no Termo de Referência do BANDES difere do objeto em análise por estes estudos preliminares em alguns pontos consideráveis. Por exemplo, para o CNJ, é importante restringir a localização do Centro de Operações da contratada (no mínimo, na região do plano piloto), pois é crucial que, em caso de um incidente grave, a equipe técnica contratada consiga chegar ao Conselho a tempo de evitar danos à infraestrutura. Esta restrição pode acarretar custos maiores à contratada (com aluguel, por exemplo) o que pode refletir em maiores preços na licitação. Algumas atividades determinadas pela equipe técnica desta contratação também não foram encontradas, em suma, atividades que demandam a presença de técnicos da contratada no CNJ para a execução de atividades rotineiras. Esta movimentação de pessoal também será considerada pelas licitantes, que deverão incorporar os custos nos valores dos lances na licitação.

Assim, ressalta-se que esta análise de custos é inicial, e serve apenas como subsídio para a tomada de decisão da Administração sobre qual deverá ser o modelo de contratação (com o Centro de Operações de Rede nas dependências da contratada ou da contratante).

Com relação ao segundo cenário, é possível realizar uma análise de custos mais detalhada, pois diminuem os insumos possíveis de despesas da contratada. De fato, apesar do custo final ser definido pelo valor global da proposta vencedora do certame e pelos níveis de serviço exigidos, o insumo principal desta contratação é mão-de-obra. Os principais custos da empresa contratada serão direcionados para o pagamento dos profissionais que prestarão o serviço.

Assim, para facilitar esta análise de custos inicial, será considerado nestes Estudos Preliminares o insumo mão-de-obra. Entende-se que, neste momento, estimar o custo total da mão-de-obra do contrato será o suficiente para embasar os custos do cenário.

Primeiramente, foi levantado o esforço mínimo necessário para a execução do objeto. Uma vez que o monitoramento deve ser realizado em regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), é possível calcular a quantidade mínima de funcionários para a cobertura. Considerando que a contratada disponibilize apenas um analista de monitoramento por vez, e utilizando uma escala de 6 horas diárias e 36 horas semanais por funcionário, é possível criar uma escala de trabalho com 5 analistas de monitoramento, respeitando o descanso semanal e os intervalos entre jornadas definidos pela CLT.

Além dos 5 analistas de monitoramento, a contratada deverá disponibilizar um supervisor de monitoramento que atuará no horário de expediente normal do Conselho (entre 8h e 19h) e desempenhará o papel de preposto do contrato, reportando-se ao gestor do contrato caso encontre problemas, dificuldades, situações de melhoria ou quaisquer necessidades que extrapolem as atividades rotineiras do monitoramento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Os salários utilizados para a elaboração das planilhas de formação de custos foram obtidos a partir do site <https://www.lovemondays.com.br>. Trata-se de um site gratuito utilizados por profissionais e empresas de diversos ramos de atuação para oferta e procura de empregos. Além de permitir que as empresas divulguem vagas de emprego, o site permite que os profissionais postem seus cargos e salários, deste modo é criada uma base real de informações sobre o mercado de trabalho.

Para o cargo de Analista de Monitoramento, existiam 59 salários postados no site no momento da elaboração destes Estudos. O valor médio destes salários é de R\$2.371,00. Utilizou-se esta média como parâmetro de salário para o cargo na elaboração das planilhas de composição de custos. O mesmo foi feito para o cargo de Supervisor de Monitoramento, existiam 6 salários postados e o valor médio dos salários é de R\$2.991,00.

Ainda sobre a elaboração das planilhas, foi considerado um valor de adicional noturno correspondente a 25% das horas trabalhadas pelos Analistas de Monitoramento. A lógica da utilização deste percentual é a seguinte: por tratar-se de um serviço que deve ser prestado 24 horas por dia, todos os dias pelo menos um analista atuará entre 22h e 5h do dia seguinte, contabilizando 6 horas de adicional noturno por dia, ou seja, 25% do total de horas trabalhadas por todos os analistas para cada dia. Utilizando esta lógica, pode-se simplificar o cálculo e generalizar um valor de 25% das horas trabalhadas por cada analista de monitoramento como adicional noturno.

Seguem abaixo as planilhas de composição dos custos elaboradas:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

PERFIL	Salário base	Adicional Periculosidade	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida (5%)	Total
Analista de Monitoramento	2.371,00	0,00	0,00	118,55	0,00	2.489,55
Supervisor de Monitoramento	2.991,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.991,00

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO		
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Part	Total
Analista de Monitoramento	17,00	21,00	142,26	214,74	20,00	31,50	388,50
Supervisor de Monitoramento	17,00	21,00	179,46	177,54	20,00	31,50	388,50

PERFIL	Auxílio Saúde (Cont. Patronal - 50%)	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Analista de Monitoramento	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Supervisor de Monitoramento	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	Total
Analista de Monitoramento	703,24
Supervisor de Monitoramento	666,04



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

MÓDULO 3 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%	
		Empresa	
SUBMÓDULO 3.1 Encargos Previdenciários e FGTS			
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	0,0000	0,0000
B	SESI / SESC	1,5000	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000	1,0000
D	INCRA	0,2000	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000	2,5000
F	F G T S	8,0000	8,0000
G	R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)	0,5000	6,0000
H	SEBRAE	0,6000	0,6000
SUBMÓDULO 3.1 - Total		14,3000	19,8000
SUBMÓDULO 3.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,3333	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777	2,7777
C	Incidência SM 3.1	1,5888	2,1999
SUBMÓDULO 3.2 - Total		12,6998	13,3109
SUBMÓDULO 3.3 - Afastamento Maternidade			
A	Afastamento Maternidade	0,0300	0,0300
B	Incidência SM 3.1	0,0042	0,0059
SUBMÓDULO 3.3 - Total		0,0342	0,0359
SUBMÓDULO 3.4 - Provisão para Rescisão			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,4200	0,4200
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0336	0,0336
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,0400	1,9400
E	Incidência SM 4.1 s/D (APT)	0,0057	0,3841
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0016	0,0776
SUBMÓDULO 3.4 - Total		0,5010	2,8554
SUBMÓDULO 3.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,3333	8,3333
B	Ausência por Doença	1,6555	1,6555
C	Licença Paternidade	0,0208	0,0208
D	Ausências Legais	0,8222	0,8222
E	Acidente de Trabalho	0,0325	0,0325
F	Indenização Adicional	0,0800	0,0800
G	Incidência SM 3.1	1,5650	2,1670
SUBMÓDULO 3.5 - Total		12,5093	13,1112
3.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social			
A	Remuneração	3,6000	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999	0,3999
C	13º Salário	0,2999	0,2999
SUBMÓDULO 3.6 - Total		4,2998	4,2998



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

Total	44,3441	53,4132
-------	---------	---------

MÓDULO 4 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME		LUCRO REAL	
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	1,65%	De acordo com o SPED	1,650%
COFINS	7,60%	De acordo com o SPED	7,600%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPP	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			18,750%
BDI	42,150%		

REGIME		LUCRO PRESUMIDO	
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	100%	0,650%
COFINS	3,00%	100%	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPP	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			13,150%
BDI	32,980%		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PERFIL	QHS	QPP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUC	VTM	VTC	
					53,413	42,150%					
Analista de Monitoramento	36	5	2.489,55	703,24	1.329,74	1.906,24	6.428,77	128.575,40	32.143,85	642.877,00	
Supervisor de Monitoramento	40	1	2.991,00	666,04	1.597,58	2.214,82	7.469,44	149.388,80	7.469,44	149.388,80	
VALOR TOTAL		6							39.613,29		792.265,80
									VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO		792.265,80

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPP	Quantidade de profissionais para os perfis
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUC	Valor unitário do Contrato
VTM	Valor Total Mensal
VTC	Valor Total do Contrato



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

Assim, conforme detalhados nas planilhas de formação de preços, chegou-se ao valor total mensal de **R\$ 39.613,29** (trinta e nove mil, seicentos e treze reais e vinte e nove centavos) e o valor total do contrato (para vinte meses) de **R\$ 792.265,80** (setecentos e noventa e dois mil, duzentos e sessenta e cinco reais e oitenta centavos).

A seguinte tabela compara a análise de custos obtida nos dois modelos propostos:

	Valor Mensal	Valor Total
Centro de Operações na Contratada	R\$ 17.373,76	R\$ 347.475,20
Centro de Operações na Contratante	R\$ 39.613,29	R\$ 792.265,80

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução

O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC é comumente destinado a terceirização em vários órgãos da Administração Pública.

Os motivos para que este serviço seja realizado geralmente por empresas contratadas, variam desde o custo: o “preço” final pago por cada profissional dedicado para as atividades em questão, geralmente é bem inferior ao custo de um servidor público, que pode ser utilizado em atividades que precisem ser desempenhadas por profissionais do órgão, ou atividades mais complexas e gerenciais; À melhor gestão da equipe de servidores: por tratar-se de um serviço técnico repetitivo, e por vezes maçante, principalmente nos horários fora do expediente do órgão, fins de semana e feriados, identificou-se em situações em que os próprios servidores desempenharam as atividades de monitoramento, um aumento na insatisfação da equipe, uma vez que servidores com o mesmo cargo podem atuar em atividades com menor nível de exigência intelectual do que outros.

Cabe ressaltar que as atividades de monitoramento, apesar de proporcionarem um serviço de natureza continuada para o CNJ, não fazem parte do rol de atribuições dos cargos de servidores do Conselho, sendo, portanto, passível de terceirização.

Desta forma, o modelo de terceirização é adequado ao escopo da contratação pretendida, desde que sejam bem definidas formas de mensuração do desempenho da contratada na prestação do serviço. A intenção desta contratação é utilizar Níveis de Serviço Exigidos contratualmente para medir pontos relevantes no serviço prestado, de modo que o pagamento mensal seja condicionado de acordo com o atingimento das metas estipuladas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

1.1.11 Descrição da Solução

Prestação de serviços técnicos especializados de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, a serem prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

Estes serviços são geralmente prestados em um ambiente dedicado, chamado Centro de Operações de Rede (também conhecido como NOC - Network Operations Center). Neste ambiente são disponibilizados dashboards da infraestrutura monitorada, e de ferramentas de detecção de incidentes, execução de rotinas, dentre outros.

Uma questão importante para a contratação é a definição do modelo de Centro de Operações que deve ser utilizado. Conforme já foi levantado no subitem 1.1.9 – Análise dos Custos Totais da demanda, existem dois principais modelos para a contratação: com o **Centro de Operações de Rede nas dependências da contratada ou da contratante**. Além das diferenças de custo já relatadas subitem 1.1.9, é importante detalhar as questões técnicas características de cada modelo, para embasar a definição da alta direção.

No primeiro cenário, em que o Centro se localiza nas dependências da contratada existe um esforço inicial maior na configuração das ferramentas de monitoramento da infraestrutura do Conselho fora das suas dependências. Neste caso, deve ser exigido da contratada que possua pessoal capacitado para realizar esta configuração inicial, além de infraestrutura para a equipe que prestará os serviços e infraestrutura tecnológica para que o objeto seja executado adequadamente.

Existe um problema na execução de atividades que devem ser realizadas nas dependências da contratante, por exemplo: verificação de um incidente físico na sala cofre. Para casos como estes, deve ser definido um prazo curto para o atendimento, pois, dependendo da gravidade do incidente, o tempo para a sua resolução torna-se crítico para todo o ambiente. Algumas exigências podem ser feitas para minimizar este impacto, como exigir que as dependências do Centro de Operações se localizem na cidade de Brasília. Ainda assim, caso os profissionais estivessem nas dependências da contratante, este problema não existiria, o que traz um risco que deve ser considerado para a contratação deste modelo.

O deslocamento dos funcionários do Centro de Operações até o Conselho deve ficar à cargo da contratada, e ser considerado na elaboração da sua proposta. Todavia, no caso da escolha deste modelo, o CNJ fica vulnerável a fatores externos, como o trânsito, para a prestação dos serviços que devem ser executados em suas dependências.

As principais vantagens da utilização deste modelo são: (i) economia de custo proporcionada pelo compartilhamento de profissionais da contratada entre mais de um contrato; (ii) menor burocracia da gestão do contrato, uma vez que, por não configurar um caso de mão-de-obra alocada nas dependências do CNJ, não é necessário realizar o controle



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

estipulado nas resoluções CNJ n. 169/2013 e n. 183/2013, e nem controles similares que tem como objetivo evitar a responsabilidade subsidiária do Conselho caso a contratada não honre suas obrigações com os empregados.

No segundo cenário, existe a vantagem de celeridade no atendimento aos incidentes físicos, que demandem tratativas locais. É comum que a equipe de monitoramento fique na mesma localidade em que se encontra a sala-cofre, justamente para facilitar as atividades de suporte e a resposta a incidentes. A proximidade das equipes de infraestrutura do Conselho também é uma vantagem, pois, apesar da tecnologia facilitar a comunicação, muitos casos podem ser tratados mais rapidamente caso a equipe esteja atuando em colaboração no mesmo ambiente.

A configuração inicial do Centro de Operações também é facilitada neste modelo, pois, por estar na mesma infraestrutura do CNJ, as ferramentas de monitoramento são configuradas diretamente, não havendo a necessidade de criar rotas e/ou regras de liberação de acesso nos equipamentos de rede interna para a rede do contratante. Esta vantagem também configura um benefício para a segurança da informação do CNJ, pois, as configurações que precisariam ser realizadas na infraestrutura da contratada para acessar a nossa rede interna (no outro modelo) gera uma vulnerabilidade para a TI do Conselho.

As desvantagens do modelo são: (i) maior esforço na gestão do contrato, pois, como os funcionários atuarão nas dependências da contratante, há necessidade de efetuar um maior controle em conformidade com as resoluções n. 169/2013 e n. 182/2013, com o acompanhamento da presença dos funcionários, a retenção de valores em conta-depósito bloqueada para movimentação, e o acompanhamento do cumprimento das obrigações da contratada para com os seus funcionários; (ii) a utilização da infraestrutura do CNJ para o funcionamento do Centro de Operações. Trata-se de uma sala pequena, com disponibilidade para entre 2 e 3 funcionários simultâneos, que o DTI já dispõe juntamente com a equipe de suporte à infraestrutura. Todavia é importante ressaltar que o Centro de Operações deve funcionar em modelo 24 horas por dia e 7 dias por semana, inclusive feriados, o que trará uma despesa de consumo de energia para o órgão.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Para facilitar a decisão da administração sobre qual modelo deve ser escolhido para a contratação, foi criado o seguinte quadro resumo:

	CENÁRIO 1 - Equipe nas dependências da contratada	CENÁRIO 2- Equipe nas dependências do CNJ
Vantagens	<ul style="list-style-type: none">• Possível economia de custo na contratação devido ao compartilhamento dos profissionais entre diversos contratos;• Maior facilidade na gestão do contrato, que pode focar apenas em acompanhar os indicadores de níveis de serviço.	<ul style="list-style-type: none">• Maior rapidez na resposta a incidentes e suporte locais;• Maior facilidade na configuração do Centro de Operações;• Maior facilidade na comunicação entre as equipes.
Desvantagens	<ul style="list-style-type: none">• Maior esforço inicial na configuração do Centro de Operações e na criação dos alertas. Pode haver a necessidade de permitir acesso da rede da contratante à rede interna do CNJ, o que demanda maiores controles relacionados à segurança da informação;• Risco de atraso na resposta à incidentes que demandem atuação local.	<ul style="list-style-type: none">• Maior esforço na gestão do contrato, com a necessidade de realizar retenção de valores da contratada em conta-depósito bloqueada;• Utilização da infraestrutura do CNJ para o funcionamento do Centro de Operações 24x7.• Maior custo da Contratação, principalmente considerando que os profissionais alocados não poderão ser compartilhados com outros contratos prestados pela empresa contratada.

Considerando as vantagens e desvantagens de cada modelo de contratação, este DTI entende que o modelo mais vantajoso para a Administração é o **CENÁRIO 01 – Equipe nas dependências da contratada**.

1.1.12 Alinhamento da Solução

A presente contratação encontra consonância com Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação – ENTIC (Resolução 211/2015):



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

- Objetivo 2 - Prover Infraestrutura de TIC apropriada às demandas judiciais e administrativas;
- Objetivo 9 – Primar pela satisfação dos usuários.

1.1.13 Benefícios Esperados

Com a contratação do serviço de monitoramento continuado, operação e controle do ambiente tecnológico pretende-se alcançar os seguintes benefícios:

- Melhorar a disponibilidade dos sistemas críticos disponibilizados pelo CNJ, alinhado a infraestrutura à necessidade do negócio;
- Aumentar a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conferindo maior celeridade na resposta à incidentes relacionados ao ambiente tecnológico do CNJ;
- Obter níveis de serviço adequados às necessidades deste Conselho.

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Considerando que o objeto abrange o monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, o dimensionamento do serviço deve levar em conta duas características base do ambiente para chegar à demanda prevista:

1. **As atividades a serem desempenhadas**, que estão descritas no item 1.1 – Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda; e
2. **A infraestrutura de TIC do CNJ**, que foi detalhada nas tabelas a seguir:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

Plataforma de Hardware:

Ativo	Modelo	Descrição	Quantidade
Servidores em Rack	Dell R610	2 processadores e 96 GB de memória RAM	2
	Dell R710	2 processadores e 96 GB de memória RAM	4
	Dell R900	4 processadores e 128 GB de memória RAM	8
	Dell R820	4 processadores e 512 GB de memória RAM	12
Storages	EMC ² NS20FC	Storage NAS com capacidade de armazenamento bruta de 28 TB	1
	EMC ² CX4-480	Storage SAN com capacidade de armazenamento bruta de 146 TB	1
	EMC ² VNX 7600	Storage SAN e NAS com capacidade de armazenamento bruta de 370 TB	1
Tape Library	Adic Scalar i500	Fitoteca com capacidade para 30 fitas LTO-5	1
Firewall	Check Point 4600	Cluster composto por 2 appliances Check Point 4600	2
Estações de Trabalho	Positivo Master D540	INTEL I5, RAM 8GB, HD 500GB	400
	Itautec 4272	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB;	400
	Itautec 4265	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB	200
	Itautec 3322	AMD Phenom II X2 550, HD 300, 4 GB RAM	110
Switches	SWITCH 3560 CISCO	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	2
	SWITCH 6509 CISCO	SWITCH CORE	2
	SWITCH 4506 CISCO	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	4
	SWITCH 5596 CISCO	SWITCH TOPO DE RACK (POE / FC)	2
	SWITCH 5010 CISCO	SWITCH TOPO DE RACK (POE / FC)	2
	SWITCH ENTERASYS C3	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	2
	SWITCH 2975 CISCO	SWITCH DE ACESSO	10



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

	SWITCH 2960 CISCO	SWITCH DE ACESSO	28
	SWITCH ENTERASYS A2	SWITCH DE ACESSO	2
	SWITCH ENTERASYS B2	SWITCH DE ACESSO	6
	SWITCH ENTERASYS B3	SWITCH DE ACESSO	1
Solução de rede sem fio	WLC250401 Controler CISCO	Controladora WI-FI	2
	AIR-CAP1602I CISCO (AP)	Access point	50
	CISCO PRIME/ Virtual	Gerenciamento WI-FI	1
Solução de Videconfer ência	HDX 7000 POLYCOM	CODEC VIDEOCONFERENCIA	5
	RMX 2000 POLYCOM	MCU VIDEOCONFERENCIA	2
	RSS 4000 POLYCOM	GRAVADOR VIDEOCONFERENCIA	1
	CMA 5000 POLYCOM	GATEKEEPER VIDEOCONFERENCIA	1
	VBP POLYCOM	FIREWALL TRANVERSAL VIDEOCONFERENCIA	1
Solução de Telefonia VOiP	OPENSTAGE 40 SIP G SIEMENS	TELEFONE IP	110
	OPENSTAGE 40 SIEMENS	TELEFONE IP	377
	OPENSTAGE 15 SIEMENS	TELEFONE IP	286
	MÓDULO EXPANSOR SIEMENS	EXPANSOR DE TECLAS	40
	SAMSUNG GALAXY ACE	RAMAL MOVEL	30
	AUDIOCODES Media Pack	ATA p/ FAX, Transforma sinal analógico em digital	20
	MEDIANT 2000 8/4 SPANS	GATEWAY DE VOZ	4
	OpenScapeVoice	Servidor de Telefonia	2
	HiCordeR	Servidor de Gravação	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

	HFM	Servidor de Monitoramento	1
	Contact Center	Sevidor de Call Center	1
	Tarifador Informatec	Servidor de Tarifação	2

Links de Comunicação:

DESCRIÇÃO	SÍTIO	Velocidade em Mbps	TECNOLOGIA	QUANTIDADE
INTERNET	CNJ	100	MODEM	1
	STF	100	MODEM	1
INFOVIA SERPRO BRASÍLIA	CNJ	1000	METRO ETHERNET	1
	STF	1000	METRO ETHERNET	1
	SAAN	1000	METRO ETHERNET	1
	EBC	1000	METRO ETHERNET	1
REDE NACIONAL	CNJ	16	MPLS	1
	TJDFT	4	MPLS	1
	CJF	8	MPLS	1
	STJ	12	MPLS	1
	TRF1-DF	4	MPLS	1
	TRF2-RJ	4	MPLS	1
	TRF3-SP	4	MPLS	1
	TRF4-RS	4	MPLS	1
	TRF5-PE	4	MPLS	1
	TJAM	4	MPLS	1
	TJPA	4	MPLS	1
	TJMT	4	MPLS	1
	TJMG	4	MPLS	1
	TJBA	4	MPLS	1
	TJMS	4	MPLS	1
	TJGO	4	MPLS	1
	TJMA	4	MPLS	1
	TJRS	4	MPLS	1
	TJTO	4	MPLS	1
	TJPI	4	MPLS	1
TJSP	4	MPLS	1	



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça
Departamento de Tecnologia da Informação

	TJRO	4	MPLS	1
	TJRR	4	MPLS	1
	TJPR	4	MPLS	1
	TJAC	4	MPLS	1
	TJCE	4	MPLS	1
	TJAP	4	MPLS	1
	TJPE	4	MPLS	1
	TJSC	4	MPLS	1
	TJPB	4	MPLS	1
	TJRN	4	MPLS	1
	TJES	4	MPLS	1
	TJRJ	4	MPLS	1
	TJAL	4	MPLS	1
	TJSE	4	MPLS	1
	STF	4	MPLS	1
	TST	4	MPLS	1

Plataforma de Banco de Dados:

Banco de Dados	Ferramentas
MySQL	SQLYOG Free
	MySQL Administrator Free
	TOAD For MySQL Free
Oracle	TOAD for Oracle Xpert Edition
	TOAD DBA Suite for Oracle Cloud Control
Postgres	PGADMIN
	SQLMANAGER Postgres
SQL Server	SQL Management Studio

Plataforma de Softwares de Infraestrutura:

Software	Nome / Versão	Descrição
Solução Antimalware	McAfee EPO	Solução de antimalware corporativo utilizada nas estações de trabalho do



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

		conselho e nos servidores Windows
Sistemas Operacionais	Windows Server	Sistemas Operacionais de 32 e 64 bits
	Red Hat Enterprise Linux	
	SUSE Linux Enterprise Server	
Servidores de Aplicações	JBoss EAP	
	Tomcat	
Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	VMware vSphere Enterprise Plus	Ferramenta de Virtualização de servidores
	Zabbix	Software de monitoramento
	System Center Configuration Manager	Ferramenta de gerenciamento de configuração de ativos de TI
	Bind	Ferramenta de DNS
	Mailman	Ferramenta de gerenciamento de listas de e-mail
	vsftpd	Ferramenta de gerenciamento de FTP
	ownCloud	Ferramenta de nuvem privada
	Joomla	Ferramenta de desenvolvimento web
	Openfire	Serviço de mensageria instantânea
	Sharepoint	Ferramenta de colaboração
	Lync Server	Serviço de mensageria instantânea



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

	ProFTPD	Ferramenta de gerenciamento de FTP
Servidores Web	Apache httpd	
	IIS	
Soluções para backup e restore	Symantec NetBackup	Ferramenta de gerenciamento de backup
Solução de Correio Eletrônico	Microsoft Exchange Server e Postfix	

Plataforma de Sistemas:

Servidor de Aplicação	SGBD	Quantidade de Sistemas
Apache	MySQL	42
Apache	Oracle	5
Jboss	ORACLE	18
Jboss	MySQL	8
tomcat	ORACLE	2
tomcat	MySQL	6
Não utiliza	ORACLE	8
Total		89

Por tratar-se de um serviço comum, e executado de formas similar em diversos órgãos, com as duas informações repassadas nestes estudos é possível mensurar a demanda prevista para a execução do objeto.

1.1.15 Adequação do Ambiente

A adequação do ambiente depende diretamente do modelo de contratação escolhido. Caso a opção da Administração seja a contratação da equipe de monitoramento atuando nas dependências da contratada, as adequações são as seguintes:

- Configurar os alertas de monitoramento com a Infraestrutura do CNJ;
- Liberar os acessos da rede da contratada para a rede do Conselho necessários para a execução das atividades operacionais;
- Definir os procedimentos das atividades de rotina que necessitem de acesso às dependências do CNJ;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Caso o modelo escolhido seja o de prestação do serviço nas dependências do CNJ, as seguintes adequações são necessárias:

- Disponibilizar sala, mesas, computadores, pontos elétricos, pontos de rede e telefones no CNJ para a Contratada;
- Contatar a Secretaria de Administração e o NULS para informar que os analistas de monitoramento prestarão serviço no CNJ no regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive nos feriados, para que sejam tomadas as providências necessárias para a entrada dos funcionários e permanência nas dependências fora dos horários comerciais;

Além destas adequações específicas, algumas outras adequações serão necessárias independentemente do modelo escolhido. São elas:

- Criar as medições e procedimentos operacionais que devem ser seguidos pela contratada, e configurar os softwares de suporte para a execução do objeto;
- Definir os encaminhamentos para cada serviço e/ou atividade que demande suporte de outras unidades, ou que exija autorização dos gestores e/ou fiscais do contrato;

1.1.16 Orçamento Estimado

Esta demanda está prevista no Plano de Contratações de STIC de 2018, e foi classificado como Despesas Correntes (custeio), e enquadrado no orçamento de 2018 na Ação AJPDA: Ações de Informática. O orçamento estimado para a contratação foi de **R\$600.000,00** para o ano.

Ressaltamos que o orçamento estimado no plano de contratações está dentro do valor obtido na análise dos custos totais da demanda para os dois modelos estimados. Para o modelo de prestação de serviço nas dependências da contratada, o valor mensal foi de **R\$17.373,76** (dezesete mil, trezentos e setenta e três reais e setenta e seis centavos), que equivale a um valor anual de **R\$208.485,12** (duzentos e oito mil, quatrocentos e oitenta e cinco reais e doze centavos).

Para o modelo de prestação de serviço nas dependências do CNJ, o valor mensal foi de **R\$39.613,29** (trinta e nove mil, seicentos e treze reais e vinte e nove centavos), que equivale a um valor anual de **R\$475.359,48** (quatrocentos e setenta e cinco mil, trezentos e cinquenta e nove reais e quarenta e oito centavos).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1 Recursos Materiais e Humanos

A execução dos serviços prestados presume, além do acompanhamento da conformidade legal pelo Gestor do Contrato, o acompanhamento técnico da execução das atividades pelos fiscais, o que será realizado por profissional da área de infraestrutura tecnológica do Departamento de Tecnologia da Informação.

Caso o modelo escolhido seja o de prestação do serviço nas dependências do CNJ, verifica-se que os materiais a serem utilizados na prestação dos serviços serão os mesmos comumente utilizados pelos profissionais do DTI, como microcomputador, acesso à rede corporativa do CNJ para acesso às consoles administrativas, bem como acesso à Internet. Todos esses materiais e recursos estão disponíveis no ambiente atual do CNJ.

Caso o modelo escolhido seja o de prestação do serviço nas dependências da contratada, os recursos materiais necessários para a prestação dos serviços devem ser fornecidos pela contratada, que deverá considerar na elaboração de sua proposta.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento

Os efeitos em caso de interrupção contratual serão de grau médio. Trata-se de um serviço de grande importância para o CNJ, pois, o monitoramento abrangerá diversos sistemas críticos para o Conselho, porém, hoje o serviço ainda não está implantado, e o CNJ está vulnerável a incidentes na infraestrutura fora dos horários de expediente normal. Por este motivo, o risco de descontinuidade é considerado mediano, uma vez que, em caso de descontinuidade, retorna-se à situação atual.

2.3 Transição Contratual

Como atualmente o serviço não é prestado no CNJ, não existe transição contratual no início da execução. Assim que assinado o contrato a empresa poderá iniciar a execução.

Ao encerramento do contrato, existem alguns cuidados que devem ser tomados pela gestão do contrato para a manutenção do serviço:

- Dentre as obrigações da contratada deve ser incluída a elaboração de bases de conhecimento, rotinas e procedimentos operacionais, que deverão ser aprovados pelos fiscais do contrato e ficarão sob propriedade do CNJ. Estes documentos auxiliarão uma futura transição contratual;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

- Todas as caixas postais e perfis de acesso criados em função da prestação do serviço contratado serão revogados e/ou bloqueados imediatamente após o término da vigência contratual. O DTI manterá, para fins de auditoria, registro dos acessos efetuados pelos profissionais da contratada, bem como das mensagens de correio eletrônico relativas às caixas postais corporativas utilizadas para a prestação dos serviços.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica

A Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, toda a documentação utilizada bem como o conhecimento adquirido na implementação e prestação dos serviços, sem qualquer ônus adicional.

Deverá ainda, registrar em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes, procedimentos operacionais e requisições, e reportar para aprovação dos fiscais do contrato.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Natureza do Objeto

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência.

Verifica-se também que os serviços pretendidos são de natureza contínua, ou seja, podem ser estendidos por mais de um exercício financeiro, pois são necessários à manutenção do desempenho de atividades essenciais deste Conselho, cuja interrupção pode afetar a qualidade dos serviços de TIC, e até, em casos extremos, ocasionar perdas de dados e de equipamentos em casos de incidentes físicos não detectados.

3.2 Parcelamento do Objeto

Analisando a descrição do objeto, identifica-se que o serviço é a prestação de serviços técnicos especializados de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ. As atividades de monitoramento, operação e controle neste objeto são correlatas, tratam-



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

se de atividades em um mesmo contexto de infraestrutura de TIC, e muitas vezes se confundem, sendo impossível dividir o serviço em mais de um item.

Pelos motivos informados, o objeto não pode ser parcelado em mais de um item.

3.3 Adjudicação do Objeto

Uma vez que o objeto não pode ser parcelado, a adjudicação deve ser realizada a uma única empresa.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação

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

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária

Conforme publicado no Plano de Contratações de STIC de 2017, esta contratação foi classificada em “Ações de Informática”, e enquadrada na fonte de recurso “Ação AJPDA: Ações de Informática – Despesas Correntes, item 18”.

3.6 Vigência da Prestação de Serviço

O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

Considerando que quase a totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses, cabe esclarecer alguns pontos acerca da presente necessidade:

- a. Os contratos de serviços contínuos guardam especial peculiaridade no que diz respeito à definição de sua vigência. Essa peculiaridade tem origem no disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

- b. Observa-se que, caso o contrato seja celebrado com a vigência de 20 (vinte) meses, poderá ter mais duas prorrogações por período idêntico, até que se atinja o limite máximo de que cuida a lei. Portanto, a disciplina legal do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93 terá sido cumprida, na medida em que a necessidade de prorrogação por “iguais e sucessivos períodos” foi devidamente atendida;
- c. Não obstante, em nosso entendimento, não há qualquer óbice legal a que os contratos de serviços contínuos sejam firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos pretendidos contratados. Sugere-se que a pesquisa de preços seja efetuada considerando esses dois períodos de vigência – 12 e 20 meses - de modo a podermos confirmar a vantajosidade financeira para a vigência ora proposta
- d. Por fim, a prestação do serviço exigirá conhecimento específico da infraestrutura de TIC do CNJ, que será melhor absorvido durante a execução contratual. Essa situação favorece uma vigência contratual mais elástica, visto que a provável substituição de empresas, na eventualidade da não prorrogação contratual, vai requerer novo aprendizado da equipe, com alto risco de refletir sobre a qualidade dos serviços prestados.

Nas prorrogações do Contrato, nos termos da Lei nº 8.666/1993, poderá ser admitido o reequilíbrio econômico e financeiro da contratação, observadas as condições estabelecidas em contrato.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação

O Departamento de Tecnologia da Informação indica para o apoio à Comissão Permanente de Licitação os servidores:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Nome: Leandro Mesquita Galvão

Matrícula: 1205

Telefone: 2326-5362

E-mail: Leandro.galvao@cnj.jus.br

Nome: Flávio Abreu Amorim

Matrícula: 1882

Telefone: 2326-5422

E-mail: flavio.amorim@cnj.jus.br

Nome: Renato Franklin Bomfim da Silveira

Matrícula: 1751

Telefone: 2326-5444

E-mail: renato.silveira@cnj.jus.br

3.8 Equipe de Gestão da Contratação

Conforme designação da Portaria 371/2016:

Nome: Flávio Abreu Amorim

Matrícula: 1882

Telefone: 2326-5422

E-mail: flavio.amorim@cnj.jus.br

Nome: Marco Antônio Carvalho Lima Ribeiro

Matrícula: 1817

Telefone: 2326-5029

E-mail: marco.lima@cj.jus.br



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

4 ANÁLISE DE RISCOS

Risco 1	Risco:	Empresa contratada falha com a execução implicando inexecução parcial ou total.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1	Paralisação total do serviço	Alto
	Média	2	Paralisação parcial do serviço	Médio
	Id	Ação de Mitigação		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> Contratação Emergencial. 		DTI
	2	<ul style="list-style-type: none"> Composição de sanções contratuais adequadas. 		Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 2	Risco:	Má qualidade na prestação do serviço.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Média	1	Insatisfação dos clientes do CNJ com a prestação dos serviços.	Médio
	Id	Ação de Mitigação		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> Composição de sanções contratuais adequadas. Fortalecer o acompanhamento dos níveis de serviço/indicadores estabelecidos. Intensificar a comunicação com a Contratada. 		Equipe de Planejamento da Contratação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Risco 3	Risco:	Prestação do serviço nas dependências da Contratada.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Média	1	Demora no atendimento de incidentes “in loco” (ex: alarme de incêndio da sala cofre).	Alto
	Média	2	Pouca interação com a equipe de infraestrutura / pouco conhecimento do ambiente e problemas e dificuldade em solucionar problemas.	Médio
	Id	Ação de Mitigação		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> Exigência contratual de manutenção de equipe de plantão nas proximidades do prédio do CNJ 		Equipe de Planejamento da Contratação
	1	<ul style="list-style-type: none"> Configuração de alarmes do ambiente (sala cofre) nas dependências da contratada para acionamento imediato da equipe de segurança física do prédio do CNJ 		Gestores do Contrato / Equipe de planejamento da Contratação
	2	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de trabalho documentados e atualizados. 		Gestores do Contrato
	2	<ul style="list-style-type: none"> Alinhamento de procedimentos e comunicação efetiva entre gestor e preposto 		Gestores do Contrato



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Risco 4	Risco:	Prestação do serviço nas dependências do CNJ.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Alta	1	Custo financeiro da contratação superior ao modelo de prestação nas dependências da contratada	Médio
	Alta	2	Pouca interação com a equipe de infraestrutura / pouco conhecimento do ambiente e problemas e dificuldade em solucionar problemas.	Médio
	Id	Ação de Mitigação		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> Optar pelo modelo de prestação nas dependências da contratada. 		Equipe de Planejamento da Contratação
	2	<ul style="list-style-type: none"> Optar pelo modelo de prestação nas dependências da contratada. 		Equipe de planejamento da Contratação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Termo de Referência

Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, a serem prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SUMÁRIO

1. OBJETO	4
1.1. Definição	4
2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	4
2.1. Motivação.....	4
2.2. Objetivos	4
2.3. Benefícios	5
2.4. Alinhamento Estratégico.....	5
2.5. Referência aos Estudos Preliminares	5
2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada	5
2.7. Análise de Mercado de TIC.....	6
2.8. Natureza do Objeto.....	6
2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto.....	7
2.10. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Habilitação	7
2.11. Adequação do Ambiente.....	8
2.12. Conformidade Técnica e Legal	8
2.13. Obrigações do CONTRATANTE	10
2.14. Obrigações da CONTRATADA	11
2.15. Vigência da Prestação do Serviço.....	13
3. DETALHAMENTO DO OBJETO.....	15
Forma de Execução e de Gestão do Contrato.....	15
3.1. Principais Papéis.....	15
3.2. Dinâmica da Execução.....	15
3.3. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)	25
3.4. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)	25
3.5. Monitoramento da Execução.....	31
3.6. Qualidade e Recebimento do(s) produto(s).....	32
3.7. Forma de Pagamento	33



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.8.	Transferência de Conhecimento	35
3.9.	Direitos de Propriedade Intelectual	35
3.10.	Penalidades	36
3.11.	Requisitos Técnicos	37
ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA.....		38
Modelo I – Termo de Confidencialidade da Informação.....		38
Modelo II – Relatório Gerencial dos Serviços		43
ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA.....		45
COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE.....		45
ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA.....		53
INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO		53



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição

1.1.1. Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, a serem prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

2.1.1. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com base nas suas competências constitucionais (art. 103-B, §4º, CF) e nas disposições de seu regimento interno (Emenda Regimental nº 1, de 9 de março de 2010, que alterou o Regimento Interno do CNJ - Publicado no DJ-e, nº 60/2010, de 5 de abril de 2010, p. 2-6.), cria e mantém soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que têm por objetivo a informatização e modernização do Poder Judiciário. A disponibilização de sistemas e serviços para os diversos órgãos do Poder Judiciário torna-se a cada ano mais importante e mais crítica, uma vez que sistemas como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o Sistema de Apostilamento, o Banco Nacional de Mandatos de Prisão (BNMP), especialmente agora com a sua nova versão (BNMP2), são utilizados diariamente, inclusive em fins de semana e feriados.

2.1.2. Constatou-se a necessidade de aperfeiçoar o monitoramento aos sistemas críticos e aos serviços disponibilizados pelo Conselho para os seus usuários finalísticos. Um período de indisponibilidade de um sistema como o BNMP2 pode ocasionar graves danos, não só ao usuário do sistema, como até mesmo aos cidadãos, que, diretamente ou indiretamente podem depender do serviço prestado em diversos momentos.

2.1.3. Assim, por inexistir contrato com esse tipo de objeto no CNJ, conclui-se que a principal motivação da contratação é a necessidade de melhorar o monitoramento aos sistemas críticos, visando diminuir ao máximo as ocorrências e os períodos de indisponibilidade nos sistemas e serviços críticos do Conselho.

2.2. Objetivos

2.2.1. O objetivo deste Termo de Referência é prover o CNJ de um serviço de monitoramento, operação e controle do seu ambiente tecnológico, incluindo um monitoramento integral, denominado 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana);

2.2.2. A disponibilização do serviço de monitoramento 24x7 tem como objetivo acrescentar um nível a mais de controle de ocorrências de incidentes de TIC, que atuará além do horário de funcionamento padrão do CNJ;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.2.3. Ainda, de forma mais específica, o objetivo da contratação é disponibilizar um serviço especializado em monitoramento que hoje não existe, para tornar o ambiente tecnológico do Conselho mais robusto e menos vulnerável a incidentes de TIC.

2.3. Benefícios

2.3.1. O principal benefício esperado com esta contratação é uma melhoria qualitativa no monitoramento do ambiente tecnológico do CNJ. Espera-se que esta melhoria reflita diretamente em uma maior disponibilidade dos sistemas e serviços, com a diminuição da ocorrência de incidentes e dos tempos de indisponibilidades em casos de falhas;

2.3.2. Além do benefício informado no subitem anterior, espera-se obter adicionalmente o benefício da identificação de incidentes no ambiente tecnológico fora do período de funcionamento do Conselho. Conforme explicado no item 2.1, a utilização dos sistemas e serviços disponibilizados pelo CNJ não se restringe aos horários comerciais, o monitoramento no formato 24x7 permitirá que ações rápidas sejam tomadas em casos de incidentes no ambiente, a qualquer momento.

2.4. Alinhamento Estratégico

2.4.1. A contratação está inserida no contexto dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

- a. Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;
- b. Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

2.4.2. A contratação também está alinhada com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), instituído pela Portaria nº 85/2016, em consonância com o seguinte objetivo estratégico:

- a. Objetivo 7: prover infraestrutura tecnológica apropriada às atividades judiciais e administrativas.

2.5. Referência aos Estudos Preliminares

2.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado a partir dos Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 10939/2016.

2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.6.1. Considerando que o objeto abrange o monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, o dimensionamento do serviço deverá levar em conta as seguintes características para chegar à demanda prevista:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1. As atividades a serem desempenhadas, que estão detalhadas no item “3.7 – Detalhamento dos Serviços” deste Termo de Referência;
2. A infraestrutura de TIC do CNJ, que está detalhada no ANEXO B - COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE deste Termo de Referência;
3. Os indicadores de nível de serviço exigidos, que estão consolidados no ANEXO C - INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Termo de Referência.

2.6.2. Por tratar-se de um serviço comum e executado de forma similar em diversos órgãos, de posse das informações sobre o ambiente e os serviços a serem executados, é possível que as licitantes mensurem a demanda prevista para a execução do objeto.

2.7. Análise de Mercado de TIC

- 2.7.1. Verifica-se que o serviço pretendido poderá ser fornecido por diversas empresas no mercado de TIC, tanto no Distrito Federal, quanto nas diversas unidades da Federação, considerando que esta contratação não está relacionada a um fornecedor de serviço específico.
- 2.7.2. Visando atender à recomendação do TCU, expressa na Nota Técnica 6/2010 – SEFTI/TCU, de, sempre que possível, contratar serviços de TIC remunerados com base nos resultados apresentados, e não na mera disponibilidade dos trabalhadores terceirizados, será utilizada como forma de medição de resultados a determinação de níveis de serviços exigidos, a serem observados pela contratada ao longo da execução.
- 2.7.3. Foi efetuada pesquisa na *Internet* com o objetivo de identificar contratações similares, ou que contenham em seu objeto o mesmo serviço descrito neste Termo de Referência, efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes editais ou contratos cujos extratos estão incluídos nos Estudos Preliminares:
 - a. Contrato STF n. 06/2015;
 - b. Contrato STJ n. 01/2017;
 - c. Contrato CGU n. 28/2017
 - d. Contrato TCU n. 10/2015;

2.8. Natureza do Objeto

- 2.8.1. O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.8.2. Também, trata-se de um serviço comum, prestado de forma similar em diversos órgãos da Administração Pública com ambiente tecnológico similar ao do Conselho, como o STF, STJ, CGU e TCU. A realização do monitoramento contínuo da infraestrutura do ambiente tecnológico é uma boa prática de TIC recomendada amplamente pela literatura específica e por metodologias de gerenciamento de serviços, como ITIL. Busca-se com esta contratação que a infraestrutura do CNJ esteja alinhada com as melhores práticas de TIC;
- 2.8.3. Ainda que seja um serviço novo para o Conselho, a sua implementação trará diversas mudanças nas rotinas de monitoramento dos sistemas e serviços de TIC do CNJ. Após esta adaptação, a interrupção do serviço poderá afetar diretamente a disponibilidade de diversos sistemas e serviços informatizados oferecidos aos usuários internos do CNJ e externos (Tribunais de Justiça, Magistrados, advogados, jurisdicionados, entre outros) que fazem uso de soluções do Conselho;
- 2.8.4. Conclui-se, portanto, que o serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois a sua interrupção após integralmente implementado poderá afetar diretamente a disponibilização de serviços essenciais ao funcionamento do Conselho e cumprimento da sua missão institucional, trazendo prejuízos diversos, não somente para o CNJ, como para a vários segmentos do Poder Judiciário e da população brasileira.

2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

- 2.9.1. Analisando a descrição do objeto, identifica-se que a demanda é a prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ. As atividades de monitoramento, operação e controle neste objeto são correlatas, tratam-se de atividades em um mesmo contexto de infraestrutura de TIC, e muitas vezes se confundem.
- 2.9.2. Por ser o único serviço especificado neste documento, o objeto não pode ser parcelado em mais de um item.
- 2.9.3. Uma vez que o objeto não pode ser parcelado, a adjudicação deve ser realizada a uma única empresa.

2.10. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Habilitação

- 2.10.1. Verifica-se que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, apresenta-se como melhor opção a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.10.2. Uma vez que a contratação define um serviço novo a ser executado no Conselho, será exigido para habilitação das licitantes apresentação de atestado de capacidade técnica demonstrando experiência na execução de pelo menos um contrato prestado em um ambiente similar ao do CNJ - de acordo com o descrito no ANEXO B - COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE deste Termo de Referência.

2.10.2.1. Por ambiente similar, entende-se que o ambiente deverá possuir no mínimo 400 ativos de rede monitorados (servidores físicos e virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, entre outros elementos integrantes da infraestrutura de TIC listada no ANEXO B);

2.10.2.2. Para comprovação do critério exigido no item 2.10.2 não será permitida a soma de atestados de diferentes contratos. Esta proibição baseia-se no entendimento de que a licitante precisa necessariamente comprovar a sua capacidade de monitorar um ambiente similar ao do Conselho. Caso fosse aceito o somatório de atestados, poderia ser permitida a habilitação de uma empresa que prestou o serviço de monitoramento em ambientes menores do que o CNJ com equipes diferentes e períodos diferentes, o que não comprova a capacidade técnica esperada;

2.10.3. O critério de habilitação definido nos subitem 2.10.2, foi elaborado visando auxiliar na seleção de uma licitante apta a executar o Contrato adequadamente de acordo com o nível de exigência esperado pelo Conselho. Assim como já detalhado na seção 2.1 deste documento, que trata da motivação da contratação, a ampla utilização em nível nacional de sistemas disponibilizados pelo CNJ, e ainda, a criticidade da disponibilidade desses sistemas e serviços para diversos órgãos do judiciário e para a sociedade em geral exige que a licitante possua a capacidade de executar um contrato similar, evitando problemas durante a execução, e até mesmo uma possível inexecução contratual, que traria diversos prejuízos para a Administração;

2.11. Adequação do Ambiente

2.11.1. Uma vez que foi definido que o Centro de Operações de Rede deverá ser situado nas dependências da contratada, não será necessária nenhuma adequação do ambiente do CNJ para atender à contratação. Somente será necessário realizar configurações de software para permitir o acesso às ferramentas de monitoramento utilizadas no Conselho. Estas configurações estão previstas no detalhamento das atividades a serem realizadas pela contratada.

2.12. Conformidade Técnica e Legal



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.12.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço. Contudo, há requisito legal no que se refere ao estabelecido no Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, que trata dos direitos de propriedade intelectual dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. O CNJ será detentor dos direitos autorais, patrimoniais e imateriais dos produtos/serviços gerados durante a execução do Contrato;
- 2.12.2. Considerando que quase a totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses e, considerando que o presente Termo de Referência especifica a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, cabe esclarecer alguns pontos acerca da presente necessidade:
- a. Os contratos de serviços contínuos guardam especial peculiaridade no que diz respeito à definição de sua vigência. Essa peculiaridade tem origem no disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses;
 - b. Ressalta-se que, a adoção de prazo superior a 12 (doze) meses, diante da necessidade do órgão em manter a contratação do serviço de natureza continuada está de acordo com a Orientação Normativa 38/11 da AGU, que ressalta que: “excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração”;
 - c. Observa-se que, caso o contrato seja celebrado com a vigência de 20 (vinte) meses, poderá ter mais duas prorrogações por período idêntico, até que se atinja o limite máximo de que cuida a lei. Portanto, a disciplina legal do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93 terá sido cumprida, na medida em que a necessidade de prorrogação por “iguais e sucessivos períodos” foi devidamente atendida;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- d. Não obstante, em nosso entendimento, não há qualquer óbice legal a que os contratos de serviços contínuos sejam firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados. A título de exemplo, o CNJ adotou a vigência de 20 (vinte) meses nos Contratos n. 33/2015, 2/2017 e 17/2017 cujos objetos também referem-se à prestação de serviços contínuos de TIC.

2.13. Obrigações do CONTRATANTE

- 2.13.1. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 2.13.2. Disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CONTRATANTE e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- 2.13.3. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CONTRATANTE e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- 2.13.4. Disponibilizar ferramenta de monitoramento do ambiente tecnológico (rede, servidores e serviços);
- 2.13.5. Caso as partes acordem em ferramentas que não sejam fornecidas pelo CONTRATANTE, ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução permanecerão sob custódia exclusiva do CONTRATANTE;
- 2.13.6. Analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços (RGS) observando se os níveis de serviço exigidos e os indicadores foram alcançados, bem como preencher a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) até o 5º dia útil contado a partir da entrega do RGS pelo Preposto da CONTRATADA;
- 2.13.7. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- 2.13.8. Fiscalizar a disponibilização do Centro de Operações de Rede (NOC) pela CONTRATADA, podendo exigir fotos e vídeos do ambiente, documentações, e visitar as dependências onde o serviço está sendo prestado sempre que for necessário para comprovar a adequada execução do objeto conforme exigido neste Termo de Referência;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.13.9. Efetuar o pagamento devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado no item 3.7 deste Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 2.13.10. Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando formalmente em processo ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- 2.13.11. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da CONTRATADA às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do CONTRATANTE, conforme necessário para a execução do serviço, com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.

2.14. Obrigações da CONTRATADA

- 2.14.1. Prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
- 2.14.2. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos;
- 2.14.3. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 2.14.4. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;
- 2.14.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- 2.14.6. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- 2.14.7. Dispor ou instalar, até a data de início da execução dos serviços, Centro de Operações de Rede (NOC), assim como todo o mobiliário, equipamentos e infraestrutura de redes necessária para a devida prestação do objeto; e mantê-lo em funcionamento durante toda a vigência do Contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.14.8. Informar aos gestores do Contrato o endereço e telefone de contato com a Central de Operações de Rede referida no subitem anterior até o início da execução dos serviços; e informar casos de necessidade de mudança de endereço da Central de Operações, com a data da mudança e o novo local e telefones de contato, com antecedência mínima de uma semana antes da mudança;
- 2.14.9. Providenciar conectividade entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, por meio de enlace de acesso (enlace dedicado ou via internet) diverso aos links do Conselho, sem acarretar qualquer custo ao CONTRATANTE. O referido enlace deverá ser disponibilizado, no máximo, até o início da execução dos serviços.
- 2.14.10. Apresentar Preposto e cuidar para que este mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;
- 2.14.11. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço;
- 2.14.12. Extrair dados das ferramentas de controle de gestão dos serviços e de monitoramento do ambiente tecnológico, e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados em confronto aos exigidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço. Um modelo de RGS encontra-se no Anexo A deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do relatório;
- 2.14.13. Fornecer ao CONTRATANTE mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;
- 2.14.14. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;
- 2.14.15. Encaminhar ao Protocolo Administrativo do CONTRATANTE todas as notas fiscais para pagamento do serviço prestado;
- 2.14.16. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.14.17. Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados;
- 2.14.18. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo A deste Termo de Referência);
- 2.14.19. Entregar o Termo de Confidencialidade da Informação (do qual trata o item anterior) assinado concomitantemente com o contrato
- 2.14.20. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- 2.14.21. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 2.14.22. Manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas necessárias para uma boa execução do objeto durante toda a vigência do contrato;
- 2.14.23. É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do serviço objeto desta contratação;
- 2.15. Vigência da Prestação do Serviço**
- 2.15.1. O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei;
- 2.15.2. A adoção do período de vigência do contrato de 20 (vinte) meses é vantajosa para a administração pois espera-se obter diminuição nos preços das propostas das licitantes. Uma vez que o Termo de Referência prevê a instalação por conta da CONTRATADA de um Centro de Operações (NOC), é razoável esperar que os custos da instalação e disponibilização do ambiente pela contratada sejam diluídos em 20 (vinte) meses de forma melhor do que em apenas 12 (doze) meses. Esta possibilidade de melhorar os custos da execução traz mais competitividade à licitação, e, conseqüentemente, melhor seleção das propostas;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.15.3. Nas prorrogações do Contrato, nos termos da Lei nº 8.666/1993, poderá ser admitido o reequilíbrio econômico e financeiro da contratação, observadas as condições estabelecidas em contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

Forma de Execução e de Gestão do Contrato

3.1. Principais Papéis

3.1.1. A execução do serviço de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CONTRATANTE pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a. Patrocinador da Contratação: é o titular do DTI, responsável por representar os interesses do CONTRATANTE no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;
- b. Gestor do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- c. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos do serviço;
- d. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;
- e. Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- f. Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. Ressalta-se que a seleção, contratação e acompanhamento dos profissionais da equipe técnica da contratada é de total responsabilidade da contratada. É permitido, inclusive, o compartilhamento destes profissionais entre outros contratos da mesma empresa.

3.2. Dinâmica da Execução

3.2.1. Local e horário da execução:

- a. Os serviços serão executados e supervisionados pela CONTRATADA em suas próprias dependências e com recursos de infraestrutura tecnológica também próprios;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- b. Os serviços devem ser executados em um Centro de Operações de Rede (NOC) instalado nas dependências da CONTRATADA. Toda a infraestrutura tecnológica (hardware e software) necessária para a prestação dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo-lhe a incumbência de instalar e manter operacionalmente, por sua conta, todos os equipamentos, softwares e dispositivos necessários à execução dos serviços;
- c. O NOC deverá conter uma infraestrutura adequada para a devida prestação do serviço, isto é, a CONTRATADA é responsável por disponibilizar e manter o NOC com, no mínimo: mesas, cadeiras e computadores adequados ao serviço de monitoramento para todos os funcionários que irão prestar o serviço; e TV's, Telas ou Video-Wall para o acompanhamento dos dashboards de monitoração do ambiente;
- d. Para executar adequadamente as atividades de monitoramento da infraestrutura de TIC do CNJ, mesmo em uma situação em que os links de acesso à internet do Conselho estejam indisponíveis, a CONTRATADA deverá disponibilizar enlace de acesso diverso aos links do CNJ. A disponibilização do enlace é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, e não deverá gerar custos adicionais ao CNJ;
- e. A prestação do serviço de monitoramento deverá ocorrer 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, sem interrupções;

3.2.2. Reunião de Alinhamento:

- 3.2.2.1. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto. Deverão participar dessa reunião por parte do CONTRATANTE o Gestor do Contrato; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;
- 3.2.2.2. A reunião deverá ser realizada até o 5º dia útil, registrada em ata de reunião, após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- 3.2.2.3. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o seu Preposto;

3.2.3. Iniciação:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.2.3.1. O objetivo da fase de iniciação é mitigar os riscos inerentes ao início da execução de um serviço, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades). Esta fase deverá durar 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato;
- 3.2.3.2. Nesta fase, a CONTRATADA deverá buscar compreender as principais características do ambiente, de modo a familiarizar-se com os diversos itens envolvidos na execução dos serviços, como: servidores, ativos de rede, links de comunicação, entre outros. Este processo poderá ser feito por meio de reuniões entre o preposto e o gestor e/ou os fiscais do contrato, ao critério de solicitação de agendamento das reuniões pela contratada;
- 3.2.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar um profissional especialista em configuração e administração de sistemas de monitoramento de ambientes de TIC para atuar no período de iniciação. Este profissional deverá possuir no mínimo, as seguintes qualificações:
- Ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação. Deve ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
 - Certificação Zabbix Certified Specialist;
- 3.2.3.4. As comprovações acerca dos requisitos citados no item anterior devem ser apresentadas no prazo máximo de até 5 (cinco) dias contados após a Reunião de Alinhamento de Expectativas;
- 3.2.3.5. Além do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá conhecer a ferramenta de monitoramento do ambiente atualmente utilizada, e as suas configurações atuais. Será concedido acesso à ferramenta ao profissional especialista de modo a permitir uma análise crítica da CONTRATADA sobre as configurações do ambiente;
- 3.2.3.6. Até o fim da fase de iniciação, a CONTRATADA deverá apresentar um parecer de diagnóstico da situação atual do ambiente do CONTRATANTE (configurações da ferramenta, características do ambiente, entre outros pontos que forem considerados relevantes) contendo também, caso achar necessário, sugestões de alterações que visem melhorar a execução do objeto;
- 3.2.3.7. Além do parecer de diagnóstico inicial definido no item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar à contratada nova análise do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento a qualquer momento durante a execução do Contrato;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.3.7.1. As análises do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento citadas no item anterior somente ocorrerão mediante necessidade justificada pelo Gestor do Contrato, como por exemplo: mudança da ferramenta de monitoramento utilizada pelo CONTRATANTE ou da versão da ferramenta, mudanças significativas no ambiente, identificação recorrente de casos de falsos positivos ou falsos negativos na ferramenta, entre outras;

3.2.3.7.2. As análises em questão devem ser realizadas por profissional devidamente qualificado para diagnosticar o ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE. Assim, será exigido que o profissional possua as mesmas qualificações técnicas definidas no item 3.2.3.3. Não é exigido que o profissional faça parte do quadro da CONTRATADA, podendo assim ser contratado mediante consultoria para esta atividade ou da forma que melhor convir à CONTRATADA;

3.2.3.7.3. As solicitações de análise do ambiente e da ferramenta pela CONTRATADA não poderão superar o quantitativo de duas por ano, além do parecer de diagnóstico inicial citado no item 3.2.3.6.

3.2.3.7.4. Nenhum valor adicional será pago à CONTRATADA por ocorrência das solicitações de análise do ambiente e da ferramenta. Os custos relativos a estas atividades devem ser previstos pelas licitantes na elaboração de suas propostas.

3.2.3.8. Nenhum pagamento adicional será realizado em razão do trabalho efetuado nesta fase, o cronograma de pagamento da contratada começa a partir do início da execução do serviço. Entende-se que este momento inicial é essencial para o bom funcionamento do contrato e não gera ônus à CONTRATADA, pelo contrário, quando esta análise do ambiente é feita adequadamente os benefícios são mútuos, tanto para o CONTRATANTE, que poderá apresentar todas as características do ambiente e evitar problemas na execução, quanto para a CONTRATADA, que, conhecendo devidamente a infraestrutura do cliente e as ferramentas que serão utilizadas, poderá prestar um serviço de maior qualidade e atingir os indicadores definidos com mais facilidade. Até final do contrato de prestação de serviço, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE todas as informações necessárias à transição para outra empresa prestadora de serviço, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

3.2.4. Cronograma de Execução:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.4.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Tabela 5 – Principais marcos da execução da contratação		
Nº	Descrição	Quando ocorre?
1	Assinatura do contrato	Até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação
2	Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação	Juntamente com a assinatura do Contrato
3	Reunião de Alinhamento de Expectativas	Até o 5º dia útil contado após a assinatura do Contrato.
4	Entrega do parecer de diagnóstico da situação atual do ambiente do CONTRATANTE	Até o fim da fase de iniciação.
5	Fim da fase de iniciação	30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato.
6	Início da Prestação do Serviço	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a contratada somente fará jus ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7	Término do período de estabilização	90 (noventa) dias corridos e contados após o início da prestação do serviço.
8	Entrega do Relatório Gerencial de Serviço	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço;
9	Emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS)	Até o 5º dia útil posterior ao recebimento do Relatório Gerencial de Serviços.
10	Pagamento relativo ao serviço	Após o recebimento definitivo emitido pelo Gestor do Contrato.
11	Transição da execução dos serviços	Até o último dia de prestação do Contrato.
12	Fim do prazo de prestação de serviço	Data do encerramento da vigência do Contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.5. Período de Estabilização:

- 3.2.5.1. Os 3 (três) meses iniciais de execução do contrato serão considerados como período de estabilização, durante o qual os redutores aplicáveis gerados em caso de não atingimento das metas exigidas nos indicadores de níveis de serviço serão aplicados em menor escala, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:
- Para o 1º (primeiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) será decrementado em 50%, ou seja, será considerado apenas 50% do redutor aplicável;
 - Para o 2º (segundo) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 30%, ou seja, será considerado apenas 70% do redutor aplicável;
 - Para o 3º (terceiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 10%, ou seja, será considerado apenas 90% do redutor aplicável;
 - Do 4º (quarto) mês de execução em diante: os redutores serão aplicados integralmente.
- 3.2.5.2. Para fins da flexibilização dos redutores que tratam o subitem 3.2.5.1 será considerado como primeiro mês de execução, o período correspondente entre o dia do início da execução e o último dia do mesmo mês. Para o segundo e terceiro mês, será considerado o período do dia 1º do mês em questão até o seu último dia;
- 3.2.5.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;
- 3.2.5.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal. A referida revisão ficará restrita a, no máximo, 3 (três) indicadores e suas respectivas metas;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.6. Forma de Execução do Serviço:

- 3.2.6.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço;
- 3.2.6.2. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;
- 3.2.6.3. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- 3.2.6.4. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;
- 3.2.6.5. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contatos a partir da data de assinatura do contrato;
- 3.2.6.6. Os serviços que compõem o escopo dessa contratação envolverão a execução de atividades acessórias de rotina, que deverão ser realizadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do CONTRATANTE, e de atividades sob demanda, para atender a necessidades específicas;
- 3.2.6.7. Tanto as atividades de rotina quanto as atividades demandadas deverão ser executadas remotamente, a partir do Centro de Operações de Rede localizado nas dependências da CONTRATADA;
- 3.2.6.8. Os profissionais que atuarão na prestação dos serviços alvos deste Termo de Referência poderão ser compartilhados com outros contratos da CONTRATADA;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.7. Detalhamento dos serviços:

- 3.2.7.1. O serviço de monitoramento, operação e controle envolve o acompanhamento contínuo do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, o registro de incidentes e primeiro nível de diagnóstico, e o atendimento a requisições operacionais demandadas pela área técnica do CONTRATANTE (fiscais e gestor do contrato);
- 3.2.7.2. O resultado esperado das atividades de monitoramento do ambiente é o rápido diagnóstico de qualquer incidente relacionado à disponibilidade ou à qualidade na prestação dos serviços de TIC. Além da identificação e diagnóstico, espera-se como resultado dos serviços o registro de todos os incidentes ocorridos no ambiente e a maximização das resoluções em primeiro nível.
- 3.2.7.3. Caso a resolução não seja possível neste nível de tratamento, a equipe deverá coletar e registrar informações de forma adequada para suportar os níveis posteriores e encaminhar as demandas às áreas responsáveis conforme procedimentos definidos para cada tipo de serviço, informando as ações já realizadas;
- 3.2.7.4. Sempre que solicitado ou programado pelas áreas técnicas do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar, nos equipamentos servidores, procedimentos que não possam ser executados no horário de expediente do CONTRATANTE, conforme procedimentos operacionais definidos pelas áreas técnicas;
- 3.2.7.5. As requisições operacionais serão demandadas pelo gestor do contrato ou pelos fiscais por meio de Requisições de Serviços realizadas na ferramenta de gerenciamento de serviços. As requisições conterão o detalhamento das atividades a serem realizadas, assim como a data e hora de realização;
- 3.2.7.6. As principais atividades executadas pela equipe que prestará os serviços de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, englobam:
 - a. Realizar monitoramento de equipamentos, serviços e aplicações no ambiente tecnológico, por meio da ferramenta de monitoramento, de testes de comunicações, de check-lists, scripts e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução das atividades;
 - b. Incluir, alterar, ou remover itens a serem monitorados nos equipamentos, serviços e aplicações adotados no ambiente, monitorando ainda o desempenho de sistemas operacionais e aplicativos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- c. Documentar incidentes não monitorados pelas ferramentas de monitoramento;
- d. Detectar incidentes e tratar devidamente, realizando os procedimentos previstos pelas áreas técnicas. Na inexistência de procedimentos, persistência da falha ou existindo necessidade de apoio, escalar o incidente para o próximo nível de atendimento, equipe de sustentação da infraestrutura, ou, caso não esteja claro o procedimento a ser adotado, contatar os fiscais ou o gestor do contrato sugerindo soluções de contorno para a rápida mitigação dos incidentes sempre que possível;
- e. Coletar informações descritivas dos incidentes, possíveis causas e ações realizadas e registrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- f. Monitorar o funcionamento e desempenho dos serviços e sistemas integrantes do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, nas versões atualmente instaladas ou quaisquer outras que venham a ser adotadas;
- g. Executar as rotinas operacionais demandadas pelas áreas técnicas do CONTRATANTE e acompanhar a ocorrência e conclusão de rotinas agendadas, documentando na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC os casos de falha com o maior número de evidências possível;
- h. Em caso de falhas nas rotinas operacionais demandadas ou nas rotinas agendadas, executar o plano de *rollback* definido pelas áreas técnicas do CONTRATANTE ou os procedimentos padrões documentados em base de conhecimento. Em caso de inexistência de plano de *rollback* ou procedimentos documentados, se a falha gerar degradação do ambiente ou indisponibilidade, contatar imediatamente o gestor e/ou fiscais do contrato; caso a falha não afete o ambiente, escalar o chamado informando a falha para o próximo nível de atendimento;
- i. Monitorar os volumes de armazenamento, filas de mensagens e/ou processos em andamento nos equipamentos servidores, visando prevenir problemas de funcionamento de serviços e aplicações;
- j. Monitorar a utilização de memória e processadores dos equipamentos servidores, comunicando os gestores e fiscais do contrato em caso de identificação de indícios de comportamentos anômalos;
- k. Monitorar o status de todos os links de comunicação de dados do CONTRATANTE, assim como os links da rede interna, verificando o status dos equipamentos ativos de rede (*switches*, roteadores e *appliances*);



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- l. Abrir chamados para as empresas fornecedoras dos links de comunicação de dados no caso de falhas e/ou indisponibilidades, e acompanhar o andamento dos chamados abertos;
- m. Monitorar os sistemas de backup e armazenamento de dados, envolvendo os equipamentos servidores, as *tape libraries*, *storage*, mídias e os *appliances* de backup;
- n. Monitorar a disponibilidade de drives de mídia e *backups* rotineiros, reiniciando-os no caso de falhas, além da execução de cópias de segurança manuais, por solicitação;
- o. Realizar monitoramento interativo de aplicações especificadas pelas áreas técnicas, tais como: leitura, gravação e pesquisa de registros e ações de *login* e *logout*;
- p. Monitorar as condições ambientais e funcionamento dos sistemas da Sala-Cofre, incluindo umidade, temperatura e voltagem;

3.3. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)

3.3.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação dos serviços:

- a. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do CONTRATANTE: ferramenta preferencial para o registro de chamados, acompanhamento e aferição do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso o sistema esteja inoperante, as requisições podem ser feitas por correio eletrônico ou qualquer outro mecanismo disponível, desde que validado pelas partes;
- b. Ferramenta de monitoramento do ambiente tecnológico: atualmente, é utilizada a ferramenta Zabbix para monitoramento do ambiente. Os alertas emitidos pela ferramenta também serão utilizados como instrumento de solicitação dos serviços, assim como quaisquer outras ferramentas integradas com o Zabbix. Ressalta-se que a ferramenta pode ser alterada a critério da área técnica do CONTRATANTE;
- c. Poderão ser utilizados outros instrumentos para solicitação do serviço, desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos Níveis de Serviço Exigidos;

A execução de atividades de rotina independe de solicitação via abertura de chamado e deverão ser executadas continuamente, tendo como marco inicial a data de início da prestação do serviço;

3.4. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

3.4.1. O serviço será medido com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.4.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações da ferramenta de monitoramento da infraestrutura, do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deverá ser validado previamente pelas partes;
- 3.4.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato;
- 3.4.4. A CONTRATADA, com base nas informações das ferramentas elencadas no subitem 3.4.2, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados ao CONTRATANTE, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado;
- 3.4.5. O CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificada situação alheia à atuação da CONTRATADA, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares/sistemas, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros;
- 3.4.6. A correta classificação dos incidentes é importante para o fluxo dos incidentes, principalmente caso seja necessário escalar o incidente a outros níveis de atendimento. A CONTRATADA deverá atentar-se a preencher devidamente, no mínimo, os seguintes atributos:
- Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
 - Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do CONTRATANTE, conforme definido da ferramenta;
 - NSE: o NSE deverá ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o NSE poderá ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do CONTRATANTE, caso identifiquem alguma irregularidade no NSE atribuído;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- Prioridade e/ou Criticidade: o nível de Prioridade e/ou Criticidade deverá ser orientado pela seguinte tabela:

Nível de Prioridade/Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.4.7. Na reunião de alinhamento de expectativas o CONTRATANTE indicará a CONTRATADA os sistemas e serviços considerados críticos, que não excederão o quantitativo máximo de 10 (dez) serviços e/ou sistemas. Estes serviços terão indicadores de nível de serviços mais acirrados, pois sua indisponibilidade poderá acarretar prejuízos em níveis mais elevados ao Conselho do que os demais;
- 3.4.7.1. Ressalta-se que um sistema ou serviço é composto por diversos itens e ativos de rede que devem ser monitorados de forma conjunta. Assim, para o monitoramento de um serviço específico, a equipe técnica do DTI irá determinar todos os ativos que devem ser considerados no monitoramento.
- 3.4.8. Durante a execução do contrato o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar a composição dos sistemas considerados críticos, respeitando o quantitativo máximo definido no item anterior;
- 3.4.9. As requisições de serviço serão abertas pelos gestores ou fiscais do contrato por padrão. As Requisições detalharão a execução de alguma atividade não-rotineira que deverá ser executada pela equipe de monitoramento da CONTRATADA;
- 3.4.10. Os resultados esperados das atividades de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico são essencialmente: (i) o rápido diagnóstico de incidentes que afetem o ambiente de TIC do CONTRATANTE; (ii) a aplicação de medidas de contorno que visem restaurar a normalidade dos sistemas e/ou serviços afetados; e (iii) o rápido acionamento da equipe responsável por tratar os incidentes relacionados ao serviço afetado;
- 3.4.11. A tabela seguinte apresenta os Indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDOS				
SERVIÇO DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE				
Item	Indicador de Nível de Serviço Exigido	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
1	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 8 minutos	$(\text{Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 8 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes recebidos no período}) \times 100 \%$	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 15 minutos	$(\text{Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 15 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes recebidos no período}) \times 100 \%$	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 5 minutos	$(\text{Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 5 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período}) \times 100 \%$	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	$(\text{Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 10 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período}) \times 100 \%$	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Percentual de resolução de incidentes em até 15 minutos	$(\text{Total de incidentes resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes recebidos no período}) \times 100 \%$	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

6	Percentual de resolução de incidentes em até 20 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 20 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
7	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
8	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 15 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
9	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.4.12. Nos indicadores descritos nos itens 5, 6, 7 e 8, considera-se resolução de incidentes a execução de ação corretiva de 1º nível pela equipe de monitoramento da CONTRATADA, ou o encaminhamento ao nível superior de atendimento, quando esta ação não for possível em 1º nível;
- 3.4.13. Com relação aos indicadores descritos nos itens 2 e 4, ressalta-se que é necessário que a meta exigida seja de 100%, pois a demora para início do tratamento de um incidente poderá causar sérios danos ao ambiente, danos que podem ter um impacto ainda maior tratando-se de serviços críticos, por isto aplicou-se um tempo menor. O mesmo aplica-se para os indicadores descritos nos itens 6 e 8, que designam tempos máximos para resolução dos incidentes;
- 3.4.14. Para fins de cálculo do indicador descrito no item 9, os chamados poderão ser categorizados como improcedentes quando forem encaminhados para filas de atendimento incorretas, quando forem repassados para níveis de atendimento superiores havendo solução de contorno em primeiro nível disponível na base de conhecimento, ou quando o preenchimento incorreto do chamado (ou ausência de informações) acarretar prejuízo ao tempo de atendimento do chamado;
- 3.4.15. **O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado**, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de “reduzores aplicáveis” indicados na TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDOS – TANS (Anexo C deste Termo de Referência);
- 3.4.16. O limite máximo para redução do valor mensal será de 25%. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 25% para o pagamento do mês em questão, não obstante a aplicação da penalidade de inexecução parcial. Em caso de reincidência, poderá ser aplicada a penalidade de inexecução total e rescisão unilateral do contrato por parte do CONTRATANTE;

3.5. Monitoramento da Execução

- 3.5.1. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:
- Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, caso necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;
 - Poderão ser realizados, alternativamente e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Gestor do Contrato deverá apresentar



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.

3.6. Qualidade e Recebimento do(s) produto(s)

3.6.1. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

- a. Após análise do Relatório Gerencial de Serviços apresentado pela CONTRATADA, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá o recebimento provisório, relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A análise do relatório e emissão do recebimento provisório deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da entrega do RGS pela CONTRATADA;
- b. Cabe ao Gestor do Contrato emitir e assinar a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS), que caracterizará o recebimento definitivo da prestação do serviço. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços. De posse do recebimento preliminar e da TANS, o Gestor do Contrato emitirá e assinará a nota técnica de ateste do pagamento aos serviços prestados no período, após análise de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento;
- c. O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros, impropriedades ou falta de documentação exigida contratualmente, impeditivos de recebimento do serviço prestado. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo Gestor do Contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas;
- d. A emissão da nota fiscal pela CONTRATADA somente estará autorizada após o envio da TANS assinada pelo Gestor do Contrato. Quando do protocolo da nota fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar também a TANS assinada pelo Preposto do Contrato;
- e. O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no item 3.4;
- f. O Preposto deverá apresentar formalmente ao Gestor do Contrato justificativas, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecidos nos indicadores de nível de serviço exigidos, ressalvadas as situações que possam ensejar aplicação de penalidades;
- g. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pelo CNJ, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.7. Forma de Pagamento

3.7.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e o prazo da vigência contratual, foi elaborada a Tabela abaixo para apresentar o cronograma financeiro de desembolso.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Tabela – Desembolso Financeiro

Item	Descrição	Forma de Pagamento
1	Pagamento relativo à prestação do serviço de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ.	Em 20 (vinte) parcelas mensais e após emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço - TANS; validação do serviço pelo Gestor do contrato, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

3.7.2. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas;

3.7.3. O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:

- a. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;
- b. Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.7.4. Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a Nota Fiscal, o gestor do contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da CONTRATADA, notificará o preposto do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;
- 3.7.4.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;
- 3.7.4.2. O gestor do contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias úteis;
- 3.7.5. A nota fiscal deverá ser entregue ao CNJ, com todos os documentos listados no subitem 3.7.3 em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

3.8. Transferência de Conhecimento

- 3.8.1. Independentemente do tipo de prestação de serviço, o conhecimento técnico da execução dos contratos deverá ser gerenciado de forma a permitir agregação de valor para o CONTRATANTE. Desta forma, os seguintes procedimentos deverão ser seguidos:
- Haverá a necessidade de transferência de conhecimento para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação acerca das atividades desenvolvidas;
 - Para que ocorra a transferência, a CONTRATADA deverá registrar, na ferramenta de Base de Conhecimento, os procedimentos operacionais típicos realizados pela equipe, informações utilizadas como solução de contorno no tratamento de incidentes conhecidos, entre outras informações de monitoramento úteis na execução da atividade de monitoramento e controle do ambiente;
 - O registro dos procedimentos e informações não exige a CONTRATADA da apresentação do Relatório Gerencial de Serviços com a consolidação dos chamados técnicos abertos;
 - Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe do CONTRATANTE serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades do CONTRATANTE não sejam prejudicadas ou interrompidas.

3.9. Direitos de Propriedade Intelectual

- 3.9.1. Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.10. Penalidades

3.10.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa. As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

- a. Advertência;
- b. Multa de:
 - i. 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço ou da disponibilização do Centro de Operações (NOC), limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;
 - ii. 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;
 - iii. 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
 - iv. 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - v. 10% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;
- c. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais.
- d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.10.2. O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA ou cobrados judicialmente;

3.11. Requisitos Técnicos

3.11.1. Por tratar-se de uma contratação de serviço técnico com características comuns, não foram levantados requisitos técnicos específicos para a prestação do serviço, além dos critérios de habilitação especificados no item 2.10 deste Termo de Referência.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA

Modelo I – Termo de Confidencialidade da Informação

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa, entidade de direito privado sediada na, inscrita no CNPJ/MF sob nº. e com Inscrição Estadual nº, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato na forma do seu Estatuto Social, e o **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, órgão público do Poder Judiciário Federal, sediado em Brasília, DF, SEPN Quadra 514, lote 9, Bloco D, inscrito no CNPJ/MF sob nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado “**CNJ**”.

FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantém relacionamento de prestação de serviços por força do Contrato CNJ nº/....., firmado em de de, e para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades nas dependências do **CNJ** é necessário e desejável que este revele à **CONTRATADA**, sob forma escrita, verbal ou qualquer outra forma tangível, certas informações proprietárias e confidenciais relativas aos seus processos de trabalho.

As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ** definidas no item ‘1’ são proprietárias e confidenciais, e só estão sendo reveladas à **CONTRATADA** em razão da realização dos serviços previstos no contrato acima referido, e por nenhuma outra razão, não desejando o **CNJ** transmitir à **CONTRATADA** qualquer interesse ou direito de propriedade intelectual, nem tornar tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** públicas ou de conhecimento comum.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para os propósitos do contrato e deste Termo de Confidencialidade, o termo “**INFORMAÇÕES**”



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONFIDENCIAIS” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados em decorrência da execução do Contrato CNJ nº/....., inclusive, mas sem se limitar a, segredos institucionais, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, operações, desempenho, tecnologia, negócios e processos, técnicas de programação de computador, e outras informações proprietárias designadas como tais, ou assim subentendidas, pelas PARTES, sejam elas apresentadas na forma escrita, oral, gráfica, eletrônica ou por outro meio qualquer de registro. O termo “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**” irá incluir quaisquer amostras, modelos ou protótipos, ou partes destes.

2. SIGILO

2.1 A CONTRATADA pactua que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão mantidas no mais estrito sigilo. A **CONTRATADA** se compromete a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, persistindo a obrigação de sigilo por tempo indeterminado após o encerramento do que originou o presente termo.

2.2 Só os representantes da **CONTRATADA** cuja avaliação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** seja necessária e apropriada para os propósitos especificados da execução do contrato terão acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**. As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão usadas pela **CONTRATADA** somente para os propósitos limitados estabelecidos na execução do contrato.

2.3 Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da **CONTRATADA** e outras pessoas que necessitem ter acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a **CONTRATADA** pactua obter de todas essas pessoas um **Acordo de Sigilo** obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.

2.4 Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de posse da **CONTRATADA** e sob seu controle deverão ser guardadas e mantidas a salvo num lugar seguro, com proteção adequada para assegurar que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso a essas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

2.5 A CONTRATADA concorda em notificar imediatamente o **CNJ**, por escrito, qualquer utilização indevida, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que lhe forem reveladas, ou qualquer violação do contrato que chegue ao seu conhecimento.

3. PROPRIEDADE

3.1 Todos os materiais, inclusive, mas sem limitações a, documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações financeiras ou comerciais, e dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, p. ex.: discos, fitas), fornecidos pelo **CNJ** à **CONTRATADA**, permanecerão sendo de propriedade do **CNJ**.

3.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela **CONTRATADA** ou por seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, reveladas pelo **CNJ**, serão também



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, e serão havidas como de propriedade da **CONTRATADA** somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes do **CNJ**.

4. LIMITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES E DIREITOS

4.1 A **CONTRATADA** concorda que não adquire qualquer título, posse, direitos de propriedade intelectual ou outros direitos para usar, vender, explorar, copiar ou desenvolver mais qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**, em razão da execução do contrato. Caso as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** sejam ou venham a ser objeto de requerimento de patente, patente, requerimento de direito autoral, ou direito autoral, a **CONTRATADA** concorda e entende que o **CNJ** terá todos os direitos e socorros legais disponíveis como resultado dos referidos requerimentos de patente, patentes, requerimentos de direito autoral, ou direitos autorais, e que a revelação de tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** à **CONTRATADA** não afeta de maneira alguma esses direitos e socorros.

4.2 A **CONTRATADA** entende que a revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** aqui previstas tem bases não-exclusivas, e que o **CNJ** poderá, a qualquer tempo, e sem limitações, revelar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de sua propriedade a outros, sob obrigações de sigilo similares àquelas previstas em contrato.

4.3 Nada neste instrumento irá obrigar o **CNJ** a revelar à **CONTRATADA** qualquer informação em particular.

4.4 O nome, a marca e a logomarca da **CONTRATADA** são de sua propriedade exclusiva e encontram-se devidamente registrados junto aos órgãos competentes e protegidos pelas leis de propriedade intelectual, de modo que o presente instrumento não confere ao **CNJ** qualquer direito, direto ou indireto, sobre o nome, a marca e a logomarca pertencentes à **CONTRATADA**, sendo vedada qualquer forma de utilização, exploração, reprodução e/ou veiculação destes, em conexão ou não com o objeto deste instrumento, sem a autorização prévia e expressa da **CONTRATADA**.

5. NÃO-REVELAÇÃO

5.1 Tanto a **CONTRATADA** como seus respectivos representantes, funcionários, agentes e terceiros, direta ou indiretamente relacionados, na forma dos **Acordos de Sigilo** assinados, concordam que durante o período de vigência do Contrato CNJ nº./....., e após o seu encerramento será mantida, por prazo indeterminado, a proibição de revelação e de uso em benefício próprio ou de terceiros das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

5.2 As restrições estabelecidas no item **5.1** não se aplicarão a quaisquer informações, dados ou outros materiais cedidos, na medida em que existir, ou vier a existir, qualquer uma das condições seguintes:

- a) Fossem previamente conhecidas pela **CONTRATADA**, livre de qualquer obrigação de mantê-las confidenciais conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que ele não tenha recebido tais informações, direta ou indiretamente, do **CNJ**;
- b) Sejam ou se tornem de domínio público, por revelação que não seja desautorizada;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- c) Sejam obtidas independentemente pela **CONTRATADA** sem conhecimento das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que tais informações, ou informações correlatas, não tenham sido antecipadas em processo de patentes previamente publicados, de titularidade do **CNJ**;
- d) Sejam reveladas a terceiros, sem restrições, pelo **CNJ**; ou
- e) Sejam recebidas legalmente pela **CONTRATADA** de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal; ou
- f) Que venham a ser tornadas públicas por ação ou omissão não atribuível à **CONTRATADA**.

5.3 As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** não serão consideradas pertencentes ao domínio público simplesmente por estarem parcialmente incorporadas a descobertas em geral, ou porque características individuais suas, componentes seus ou combinações disso sejam agora ou venham a ser conhecidos pelo público.

6. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

6.1 Quando do encerramento do presente contrato e/ou das relações de negócios entre a **CONTRATADA** e o **CNJ**, ou mais cedo, de comum acordo entre as PARTES, a **CONTRATADA** deverá entregar em até 15 (quinze) dias ao **CNJ**, ou a quem ele designar, toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** em sua posse ou sob seu controle, exceto se o **CNJ**, por intermédio de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela **CONTRATADA**.

6.2 A **CONTRATADA** irá se certificar de que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** e cópias, ou extrações destas, tenham sido devolvidas ao **CNJ**, ou a quem ela designar, bem como que sejam destruídas, de maneira irrecuperável, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).

7. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO

A **CONTRATADA** não será responsável pela revelação de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** caso esta seja feita em resposta a ordem judicial, contanto que seja dada notificação ao **CNJ**, tão logo tal ordem seja recebida, para que este possa buscar uma medida protetora, caso seja adequado.

8. ACORDO DE OBRIGAÇÃO DOS SUCESSORES

Este Termo de Confidencialidade terá caráter obrigatório e deverá vigorar em benefício das PARTES aqui signatárias, de seus herdeiros, administradores, sucessores e depositários.

9. DA VIGÊNCIA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9.1 Este Termo de Confidencialidade se efetivará a partir da data da assinatura do Contrato de prestação ao que está vinculado e terminará com a cessação da prestação dos serviços, ressalvados os efeitos da vedação contida no **item 5** do presente ajuste.

9.2 O encerramento deste Termo não eximirá a **CONTRATADA** de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

10. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Termo de Confidencialidade, as PARTES elegem o Foro de Brasília, DF, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assim, justas e contratadas, as PARTES assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Modelo II – Relatório Gerencial dos Serviços

Relatório Gerencial dos Serviços

Contrato de prestação de serviços monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, a serem prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados

Nome do Gestor do Contrato	[GESTOR]
Nome do Preposto	[PREPOSTO]
Mês de referência	[MÊS DE REFERÊNCIA]

1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido:

Item	Índice obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
INS-1		
INS-2		
INS-3		
INS-4		
INS-5		
INS-6		
INS-7		

2. Relatório de incidentes identificados no período:

...
...

3. Erros operacionais:

...
...

4. Sugestões de melhorias para o próximo período:

...



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

...

5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, etc.):

...

... ..



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE

1. Composição do Ambiente

1.1. Usuários

1.1.1. Atualmente os serviços de TIC e sistemas disponibilizados do CNJ são utilizados por um grande número de usuários, tanto internos: servidores do órgão, colaboradores, Conselheiros, Juízes Auxiliares, etc.; quanto usuários que acessam os serviços e sistemas externamente: servidores e colaboradores de Tribunais de Justiça, Magistrados, Advogados, cidadãos, entre diversos outros atores que interagem e dependem dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

1.1.2. O quantitativo de usuários internos do CNJ atualmente supera 1100 (mil e cento) usuários. Quanto aos usuários externos, o número total de usuários cadastrados nos Sistema de Controle de Acessos do CNJ (corporativo) chega a mais de 80.000;

1.2. Ambiente Computacional

1.2.1. Plataforma de Hardware:

Ativo	Modelo	Descrição	Quantidade
Servidores em Rack	Dell R610	2 processadores e 96 GB de memória RAM	2
	Dell R710	2 processadores e 96 GB de memória RAM	4
	Dell R900	4 processadores e 128 GB de memória RAM	8



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	Dell R820	4 processadores e 512 GB de memória RAM	12
Storages	EMC ² NS20FC	Storage NAS com capacidade de armazenamento bruta de 28 TB	1
	EMC ² CX4-480	Storage SAN com capacidade de armazenamento bruta de 146 TB	1
	EMC ² VNX 7600	Storage SAN e NAS com capacidade de armazenamento bruta de 370 TB	1
Tape Library	Adic Scalar i500	Fitoteca com capacidade para 30 fitas LTO-5	1
Firewall	Check Point 4600	Cluster composto por 2 appliances Check Point 4600	2
Estações de Trabalho	Positivo Master D540	INTEL I5, RAM 8GB, HD 500GB	400
	Itautec 4272	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB;	400
	Itautec 4265	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB	200
	Itautec 3322	AMD Phenom II X2 550, HD 300, 4 GB RAM	110
Switches	SWITCH 3560 CISCO	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	2
	SWITCH 6509 CISCO	SWITCH CORE	2
	SWITCH 4506 CISCO	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	4
	SWITCH 5596 CISCO	SWITCH TOPO DE RACK (POE / FC)	2



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	SWITCH 5010 CISCO	SWITCH TOPO DE RACK (POE / FC)	2
	SWITCH ENTERASYS C3	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	2
	SWITCH 2975 CISCO	SWITCH DE ACESSO	10
	SWITCH 2960 CISCO	SWITCH DE ACESSO	28
	SWITCH ENTERASYS A2	SWITCH DE ACESSO	2
	SWITCH ENTERASYS B2	SWITCH DE ACESSO	6
	SWITCH ENTERASYS B3	SWITCH DE ACESSO	1
Solução de rede sem fio	WLC250401 Controler CISCO	Controladora WI-FI	2
	AIR-CAP1602I CISCO (AP)	Access point	50
	CISCO PRIME/ Virtual	Gerenciamento WI-FI	1
Solução de Videconfer ência	HDX 7000 POLYCOM	CODEC VIDEOCONFERENCIA	5
	RMX 2000 POLYCOM	MCU VIDEOCONFERENCIA	2
	RSS 4000 POLYCOM	GRAVADOR VIDEOCONFERENCIA	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	CMA 5000 POLYCOM	GATEKEEPER VIDEOCONFERENCIA	1
	VBP POLYCOM	FIREWALL TRANVERSAL VIDEOCONFERENCIA	1
Solução de Telefonia VOiP	OPENSTAGE 40 SIP G SIEMENS	TELEFONE IP	110
	OPENSTAGE 40 SIEMENS	TELEFONE IP	377
	OPENSTAGE 15 SIEMENS	TELEFONE IP	286
	MÓDULO EXPANSOR SIEMENS	EXPANSOR DE TECLAS	40
	SAMSUNG GALAXY ACE	RAMAL MOVEL	30
	AUDIOCODES Media Pack	ATA p/ FAX, Transforma sinal analógico em digital	20
	MEDIANT 2000 8/4 SPANS	GATEWAY DE VOZ	4
	OpenScapeVoice	Servidor de Telefonia	2
	HiCorder	Servidor de Gravação	1
	HFM	Servidor de Monitoramento	1
	Contact Center	Sevidor de Call Center	1
Tarifador Informattec	Servidor de Tarifação	2	

1.2.2. Links de Comunicação:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DESCRIÇÃO	SÍTIO	Velocidade em Mbps	TECNOLOGIA	QUANTIDADE
INTERNET	CNJ	150	MODEM	1
	STF	250	MODEM	1
INFOVIA SERPRO BRASÍLIA	CNJ	1000	METRO ETHERNET	1
	STF	1000	METRO ETHERNET	1
	SAAN	1000	METRO ETHERNET	1
REDE NACIONAL	CNJ	32	MPLS	1
	TJDFT	16	MPLS	1
	CJF	16	MPLS	1
	STJ	16	MPLS	1
	TRF1-DF	16	MPLS	1
	TRF2-RJ	16	MPLS	1
	TRF3-SP	16	MPLS	1
	TRF4-RS	16	MPLS	1
	TRF5-PE	16	MPLS	1
	TJAM	4	MPLS	1
	TJPA	4	MPLS	1
	TJMT	4	MPLS	1
	TJMG	8	MPLS	1
	TJBA	4	MPLS	1
	TJMS	4	MPLS	1
	TJGO	8	MPLS	1
	TJMA	4	MPLS	1
	TJRS	4	MPLS	1
	TJTO	4	MPLS	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TJPI	4	MPLS	1
TJSP	4	MPLS	1
TJRO	4	MPLS	1
TJRR	4	MPLS	1
TJPR	4	MPLS	1
TJAC	4	MPLS	1
TJCE	4	MPLS	1
TJAP	4	MPLS	1
TJPE	8	MPLS	1
TJSC	4	MPLS	1
TJPB	4	MPLS	1
TJRN	4	MPLS	1
TJES	8	MPLS	1
TJRJ	4	MPLS	1
TJAL	4	MPLS	1
TJSE	4	MPLS	1
STF	4	MPLS	1
TST	4	MPLS	1

1.2.3. Plataforma de Banco de Dados:

Banco de Dados	Ferramentas
MySQL	SQLYOG Free
	MySQL Administrator Free
	TOAD For MySQL Free



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Oracle	TOAD for Oracle Xpert Edition
	TOAD DBA Suite for Oracle Cloud Control
Postgres	PGADMIN
	SQLMANAGER Postgres
SQL Server	SQL Management Studio

1.2.4. Plataforma de Softwares de Infraestrutura:

Software	Nome / Versão	Descrição
Solução Antimalware	McAfee EPO	Solução de antimalware corporativo utilizada nas estações de trabalho do conselho e nos servidores Windows
Sistemas Operacionais	Windows Server	Sistemas Operacionais de 32 e 64 bits
	Red Hat Enterprise Linux	
	SUSE Linux Enterprise Server	
Servidores de Aplicações	JBoss EAP	
	Tomcat	
Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	VMware vSphere Enterprise Plus	Ferramenta de Virtualização de servidores
	Zabbix	Software de monitoramento
	System Center Configuration Manager	Ferramenta de gerenciamento de configuração de ativos de TI
	Bind	Ferramenta de DNS
	Mailman	Ferramenta de gerenciamento de listas de e-mail
	vsftpd	Ferramenta de gerenciamento de FTP
	ownCloud	Ferramenta de nuvem privada
	Joomla	Ferramenta de desenvolvimento web



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	Openfire	Serviço de mensageria instantânea
	Sharepoint	Ferramenta de colaboração
	Lync Server	Serviço de mensageria instantânea
	ProFTPD	Ferramenta de gerenciamento de FTP
Servidores Web	Apache httpd	
	IIS	
Soluções para backup e restore	Symantec NetBackup	Ferramenta de gerenciamento de backup
Solução de Correio Eletrônico	Microsoft Exchange Server e Postfix	

1.2.5. Plataforma de Sistemas:

Servidor de Aplicação	SGBD	Quantidade de Sistemas
Apache	MySQL	42
Apache	Oracle	5
Jboss	ORACLE	18
Jboss	MySQL	8
tomcat	ORACLE	2
tomcat	MySQL	6
Não utiliza	ORACLE	8
Total		89



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

TABELA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TANS				
Item	Indicador de Nível de Serviço Exigidos	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
1	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 8 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 8 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 5 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 5 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5	Percentual de resolução de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	Percentual de resolução de incidentes em até 20 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 20 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
7	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
8	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 15 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018

Regido pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015 e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

Objeto

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

Data: **05/11/2018**

Horário: **14h (horário de Brasília)**

A participação neste prego eletrônico ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico e digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta inicial de preços, a partir da data da liberação do Edital até o horário da abertura da sessão pública.

Endereço
Eletrônico

WWW.COMPRASGOVERNAMENTAIS.GOV.BR

Pregoeiro e
Equipe de Apoio

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL
SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF
CEP: 70.760-542
Telefone: (61) 2326-5159 / 2326-5013
Fax: (61) 2326-5519
e-mail: cpl@cnj.jus.br



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Mensagem às
licitantes

Em cumprimento da legislação e de determinações do Tribunal de Contas da União, o CNJ poderá instaurar processos administrativos com vistas à apenação da empresa que não mantiver a proposta, deixar de entregar documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, falhar ou fraudar na execução, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal. As penalidades previstas são impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento do SICAF por até 5 (cinco) anos **e a quantidade mínima de pena a ser aplicada, às condutas vedadas que sejam identificadas nesta licitação, será de 1 (um) mês.**

Em momento anterior ao de apresentação de propostas, as licitantes deverão analisar cuidadosamente o inteiro teor deste Edital e dos respectivos anexos, compreender todos os seus termos, certificar-se de que dispõe dos recursos materiais e humanos necessários para participar da Sessão Pública e obter a certeza de que toda a documentação exigida está atualizada, de acordo com exigências editalícias e pronta para ser exibida quando for requisitada pelo pregoeiro.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018

PREÂMBULO

O Conselho Nacional de Justiça torna público que realizará o Pregão Eletrônico n. 39/2018, do tipo menor preço, sob o regime de execução indireta por empreitada por preço unitário, para contratar o objeto abaixo descrito. A sessão pública será realizada em **05/11/2018**, às **14h** (horário de Brasília), no Conselho Nacional de Justiça, localizado no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. Esta licitação, autorizada no Processo n. 10939/2016, Despacho DG nº 0550180, será regida pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015, pelas condições constantes neste Edital e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

SEÇÃO I – DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Contratação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça, conforme as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

SEÇÃO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. A sessão deste pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital em data, horário e endereço eletrônico indicados no preâmbulo.
- 2.2. Poderão participar deste pregão eletrônico as empresas que:
 - a) atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, para acesso ao sistema eletrônico;
 - b) possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Esse registro também será requisito obrigatório para fins de habilitação.
- 2.3. Para fins desta licitação, considera-se microempresa e empresa de pequeno porte o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e o microempreendedor individual, nos termos do art. 1º do Decreto n. 8.538/2015.
- 2.4. A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.
- 2.5. Como requisito para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio, o pleno conhecimento e o atendimento às exigências de habilitação do presente Edital.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.6. Para microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), aplicam-se a Lei Complementar n. 123/2006 e o Decreto n. 8.538/2015, sendo necessária a posterior regularização fiscal, nas condições estabelecidas no item 11.7 deste Edital, caso venha a formular lance vencedor.

2.7. As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) que desejarem fazer jus aos benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006 deverão manifestar, em campo próprio, sob as penas da lei, declaração de que atendem aos requisitos do art. 3º da referida Lei.

2.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta de preços sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação.

2.9. Não poderão participar desta licitação:

a) pessoas jurídicas que não explorem atividade compatível com o objeto desta licitação;

b) empresas punidas com suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNJ;

c) empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

d) empresas impedidas de licitar e contratar com a União; e

e) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

2.10. Os documentos apresentados nesta licitação deverão:

a) conter os números de CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto e que poderão emitir, em decorrência, ao longo da vigência do contrato, as notas fiscais que serão apresentadas a pagamento;

b) estar no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor;

c) ser apresentados em original, em publicação da imprensa oficial ou em cópia autenticada por cartório ou por servidor da Administração.

2.10.1. Ao longo da execução do contrato, a inclusão de estabelecimento integrante da pessoa jurídica licitante adjudicatária no conjunto daqueles responsáveis pela execução do objeto poderá ocorrer, desde que mediante apresentação de documentos, referidos a todo o período de vigência já transcorrida do ajuste, hábeis à prova de regularidade do estabelecimento a ser acrescido junto à Fazenda Estadual/Distrital e Municipal, bem como de prévia formalização do acréscimo, em termo aditivo ao contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.11. Quando a certidão for emitida com prazo de validade indeterminado e/ou o prazo de validade de certidão não estiver expresso em seu instrumento, aquela expedida nos últimos 60 (sessenta) dias que antecederem à data da sessão deste certame será considerada válida, exceto quando houver norma (lei, resolução, instrução normativa, portaria etc.) estabelecendo prazo de validade inferior, hipótese na qual prevalecerá o prazo nela previsto. Os prazos aqui referidos serão contados a partir da data de emissão, inclusive.

SEÇÃO III – DO CREDENCIAMENTO

3.1. A licitante deverá credenciar-se no sistema “Pregão Eletrônico”, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, observado o seguinte:

- a) o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;
- b) a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;
- c) o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

SEÇÃO IV – DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1. A licitante deverá consignar em campo adequado do sistema eletrônico **o valor unitário do item**, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

4.2. Não será aceita oferta de objeto com especificações diferentes das indicadas nos anexos deste Edital.

4.3. Em caso de divergência entre as especificações técnicas descritas no Sistema Comprasnet e as descritas neste Edital, prevalecerão estas.

4.4. Os valores deverão ser calculados com duas casas decimais.

4.5. A proposta apresentada em desacordo com este Edital será desclassificada.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4.6. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública, estabelecida no preâmbulo deste Edital.

4.7. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

SEÇÃO V – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

5.1. A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante digitação de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, observadas as condições definidas na Seção IV. Ao encaminhar a proposta de preços, a licitante deverá incluir **o detalhamento do objeto** ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto”.

5.2. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, a licitante deverá encaminhar proposta de preços, **formulada de acordo com os Anexos I e II do Edital**, e as especificações detalhadas do objeto, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.3. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

SEÇÃO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, o pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

6.2. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. Após a abertura, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não apresentarem conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.4. A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

SEÇÃO VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, registrando no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2. Serão desclassificadas as propostas de preços que:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- a) não atenderem às exigências deste Edital;
 - b) apresentarem, **após a fase de lances e ou negociação**, valores unitários e/ou totais superiores aos estabelecidos no Anexo II – Estimativa de Preços.
- 7.3. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.4. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

SEÇÃO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 8.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 8.2. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:
- a) as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital;
 - b) a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema; e
 - c) não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 8.3. Durante a sessão pública deste pregão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.
- 8.4. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.
- 8.5. Nesta fase, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.
- 8.6. A etapa de lances será encerrada por decisão do pregoeiro mediante aviso de fechamento iminente.
- 8.7. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, e depois de transcorrido período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, encerrará automaticamente a recepção de lances.
- 8.8. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.9. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão deste pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

comunicação expressa aos participantes no sítio
www.comprasgovernamentais.gov.br.

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

8.11. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.12. Na situação de inexistência de lance inferior à menor proposta registrada, persistindo empate entre duas ou mais licitantes, e após obedecido o disposto no § 2º do art. 3º da Lei n. 8.666/93, proceder-se-á conforme o art. 45, § 2º, da referida Lei.

SEÇÃO IX – DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1. Quando houver participação nesta licitação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), considerar-se-á empate quando a proposta dessas empresas for igual ou até **5% (cinco por cento)** superior à proposta classificada em primeiro lugar. Neste caso, e desde que a proposta classificada em primeiro lugar não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema eletrônico procederá da seguinte forma:

a) classificação das propostas de microempresas ou empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas que se enquadrem na situação prevista neste item 9.1;

b) convocação da microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) que apresentou a menor proposta dentre as classificadas na forma da alínea “a” deste item para que, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente uma última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, para o desempate, situação em que será classificada em primeiro lugar;

c) não sendo apresentada proposta pela microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, na situação da alínea “b” deste item, ou não ocorrendo a regularização fiscal na situação prevista no item 11.7, ou, ainda, não ocorrendo a contratação, serão convocadas, na ordem e no mesmo prazo, as propostas remanescentes, classificadas na forma da alínea “a” deste item, para o exercício do mesmo direito.

9.2. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do artigo 5º do Decreto n. 7.174/2010, observada a seguinte ordem:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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.

9.3. As microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência, em relação às médias e grandes empresas, na hipótese de ambas atenderem ao disposto no item anterior.

9.4. O exercício do direito de preferência previsto nos itens 9.1 e 9.2 será concedido, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

a) aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no item 9.1, quando for o caso;

b) aplicação das regras de preferência previstas no item 9.2, com a classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas até dez por cento acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

c) convocação das licitantes classificadas que estejam enquadradas no item 9.2, "a", na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame;

d) caso a preferência não seja exercida na forma da alínea anterior, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 9.2, "b", na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 9.2, "c", caso esse direito não seja exercido.

9.5. Após a fase de lances, as empresas licitantes deverão permanecer logadas no sistema eletrônico para que o Pregoeiro possa convocar, na ordem de classificação e por meio do "chat", as proponentes cujos valores para o item estejam situados no intervalo percentual de dez por cento previstos no item 9.4, "b", observado o seguinte procedimento:

a) questionamento visando identificar aquelas que porventura preencham as condições listadas no item 9.2;

b) convocação para informar qual das condições do item 9.2 é atendida por sua proposta, no prazo de 5 (cinco) minutos para resposta, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

9.6. Na hipótese de mudança da licitante classificada em primeiro lugar, em razão de manifestação de atendimento a alguma das condições listadas no item 9.2, a mesma será convocada, pelo "chat", e terá o prazo de 5 (cinco) minutos para



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

apresentar proposta igual ou inferior à da licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

9.7. A comprovação do atendimento ao PPB ou aos serviços com tecnologia desenvolvida no país será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto n. 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto n. 6.008, de 29 de dezembro de 2006 e será feita:

a) por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia – MCTI ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA; ou

b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia - MCTI ou pela SUFRAMA ou por outro órgão ao qual seja legalmente atribuída tal competência, mediante solicitação da licitante.

9.8. Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidas pela própria licitante ou pelo fabricante.

9.9. Na hipótese em que nenhuma das licitantes preencha os requisitos elencados nos itens 9.1 e 9.2 prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.

SEÇÃO X – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, quando houver, a licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar, **de forma integral**, via sistema eletrônico (ComprasNet), como anexo, proposta de preços **ajustada ao menor lance**, elaborada de acordo com o disposto nesta Seção, na Seção IV, nos Anexos I e II deste Edital, bem como os documentos de habilitação constantes da Seção XI, no prazo máximo de **2 (duas) horas, contadas da solicitação do Pregoeiro**.

10.2. O prazo previsto no item 10.1 poderá ser prorrogado por no máximo até 1 (uma) hora, por decisão do Pregoeiro, em atendimento ao interesse público na obtenção da melhor proposta.

10.3. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar:

a) identificação social, número do CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, assinatura do representante legal da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados bancários, número de fax e indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

b) indicação do responsável pela assinatura do instrumento de contrato, com o número da carteira de identidade, CPF, e, caso não seja sócio da empresa, procuração passada em instrumento público ou particular com firma



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

reconhecida, com poderes para assinatura do referido instrumento, em nome da proponente;

c) prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital;

d) indicação única de preço (R\$) com exibição do valor unitário e total do item, em algarismos e por extenso, conforme o lance final respectivo;

e) descrição clara do objeto cotado, em conformidade com as especificações técnicas constantes do Anexo I do Edital – Termo de Referência;

10.4. Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da licitante.

10.5. O pregoeiro examinará a proposta ajustada ao menor lance, quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado pelo CNJ.

10.6. No caso de a proposta de preços da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar apresentar valor global anual aceitável, e os preços unitários que a compõe necessitarem de ajustes aos valores estimados pelo CNJ, o pregoeiro poderá fixar prazo, nunca inferior a sessenta minutos, para que o licitante interessado promova os ajustes necessários e o envio da proposta ajustada.

10.6.1. Tão logo a proposta ajustada seja enviada pelo licitante e recebida no sistema eletrônico, o pregoeiro poderá dar prosseguimento ao certame.

10.6.2. Conforme previsto no §3º do artigo 43 da Lei n. 8.666/1993, na proposta ajustada, o licitante poderá esclarecer ou complementar a instrução do processo, mas não poderá incluir documentos novos ou informações que deveriam ter constado na proposta original. Exclusivamente para fins de instrução da proposta ajustada, não serão considerados novos, os documentos e/ou informações que possam ser obtidos mediante consulta gratuita, aberta a qualquer interessado, a bancos de dados de órgãos e/ou entidades públicos, privados e/ou de caráter público, que estejam disponíveis na rede mundial de computadores.

10.6.3. Quando do envio da proposta ajustada, a licitante interessada poderá evidenciar informações que eventualmente tenham constado de forma implícita na proposta originária.

10.7. Para fins de classificação, não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista nesta licitação, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido. Os termos da proposta, se vantajosos ao CNJ, vinculam a licitante e serão integralmente exigíveis.

10.8. Será rejeitada a proposta que apresentar valores irrisórios ou de valor zero.

10.9. Se a proposta não for aceitável ou se a licitante deixar de reenviá-la, ou ainda, não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste Edital.

10.10. Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade de preço, o pregoeiro irá avaliar as condições de habilitação da licitante.

SEÇÃO XI – DA HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos para habilitação, relativos a estabelecimento matriz e aos estabelecimentos filiais que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, serão os seguintes:

Habilitação jurídica

- a) registro comercial, no caso de empresário individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

Regularidade fiscal e trabalhista

- c) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda;
- d) comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede do licitante;
- e) prova de regularidade para com a Fazenda Federal;
- f) prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- g) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- h) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- i) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

Qualificação técnica

j) Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante possui experiência na execução dos serviços objeto desta licitação, prestados em um ambiente similar ao do CNJ, de acordo com o descrito no Anexo I-B do Edital – Composição do Ambiente:

j.1) Por ambiente similar, entende-se que o ambiente deverá possuir no mínimo 400 ativos de rede monitorados (servidores físicos e virtuais,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

roteadores, switches, sistemas, SGBD, entre outros elementos integrantes da infraestrutura de TIC listada no Anexo I-B do Edital);

Qualificação econômico-financeira

k) Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;

Declarações exigidas

l) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal/1988 (trabalho de menores de idade, observada a Lei n. 9.854/1999);

m) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação;

n) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de elaboração independente de proposta.

11.2. Para atendimento ao requisito de habilitação previsto na alínea “j” do item 11.1, devem ser observadas as seguintes condições:

a) não será admitido o somatório de atestados como forma de comprovar a capacidade operacional exigida;

b) o(s) documento(s) apresentado(s) por uma mesma licitante para fins de qualificação técnica poderá(ão) estar referidos a todos os seus estabelecimentos;

c) o(s) documento(s) deverá(ão) conter a razão social, CNPJ, endereço, telefone e identificação dos responsáveis pelas informações, bem como quaisquer outros meios de que o CNJ possa valer-se para certificar-se das informações contidas nos atestados.

11.3. As declarações extraídas do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF substituirão os documentos relacionados nas alíneas ‘a’, ‘b’, ‘c’, ‘d’, ‘e’, ‘f’, ‘g’, ‘h’ e ‘i’ do item 11.1, para fins de habilitação da licitante cadastrada naquele sistema. Essas declarações somente serão válidas nas seguintes condições:

a) se as informações relativas àqueles documentos estiverem disponíveis para consulta na data da sessão de recebimento da proposta e da documentação; e

b) se estiverem dentro dos respectivos prazos de validade.

11.4. Em cumprimento ao disposto na Lei n. 12.440/2011 e nos artigos 27, IV, e 29, V, da Lei n. 8.666/93, será consultada no sítio www.tst.jus.br a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho, **sendo considerada, para fins de habilitação, a CNDT mais atualizada.**



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 11.5. Caso conste nos registros cadastrais algum documento com prazo de validade vencido, a licitante deverá encaminhar comprovante idêntico, com o respectivo prazo atualizado, no mesmo decurso estipulado no item 10.1 sob pena de inabilitação.
- 11.6. As microempresas, empresas de pequeno porte e as sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 11.7. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do pregoeiro, a contar do momento em que se declarar o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 11.8. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 11.7, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.
- 11.9. A licitante que apresentar documentação em desacordo com este Edital será inabilitada.
- 11.10. Será declarada vencedora a licitante que apresentar o **menor valor para o item** e atender às exigências fixadas neste Edital.

SEÇÃO XII – DOS RECURSOS

- 12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer durante a sessão pública, em campo próprio no sistema eletrônico.
- 12.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante implicará decadência do direito de recurso.
- 12.3. A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões em igual prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 12.4. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 12.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SEÇÃO XIII – DO ENCAMINHAMENTO DOS ORIGINAIS DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

13. A licitante vencedora deverá encaminhar, no prazo de **3 (três) dias úteis, contados da solicitação do pregoeiro**, à Comissão Permanente de Licitação do CNJ, localizada no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-542, os originais dos documentos necessários à aceitação da proposta e à habilitação da empresa, de acordo com as Seções X e XI, **ressalvadas as declarações constantes das alíneas “l”, “m” e “n” do item 11.1 da Seção XI, firmadas em campo próprio no sistema eletrônico.**

SEÇÃO XIV – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14. A adjudicação do objeto à licitante vencedora ficará sujeita à homologação do procedimento licitatório pelo Diretor-Geral do Conselho Nacional de Justiça, depois de decididos eventuais recursos.

SEÇÃO XV – DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

15. A adjudicatária ficará obrigada a:

a) assinar o instrumento de contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

b) executar o objeto, observadas as condições estipuladas neste Edital e em seus Anexos, e na proposta;

c) apresentar, caso seja optante do Simples Nacional, no ato da assinatura do contrato, declaração em conformidade com o art. 6º da Instrução Normativa SRF n. 1.234/2012;

c.1) no caso de não ser apresentada a declaração prevista na alínea anterior, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado.

SEÇÃO XVI – DAS SANÇÕES

16.1. Ficarão sujeitos às penalidades previstas na Lei n. 12.846/2013 aqueles que cometerem atos lesivos à administração pública, assim definidos, no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

16.2. Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais penalidades legais, aquele que:

a) não assinar o contrato quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

b) apresentar documentação falsa;

c) deixar de entregar os documentos exigidos para o certame;

d) retardar, falhar ou fraudar a execução da obrigação assumida;

e) não mantiver a proposta;

f) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

16.3. Com fundamento no art. 9º da Lei n. 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/93, sem prejuízo do disposto nos itens 16.1 e 16.2, a adjudicatária ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa, nos casos previstos nos Anexos I e III do Edital;

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

16.4. As sanções previstas nas alíneas “a” e “c” do item 16.3 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

16.5. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à Contratada ou cobrado judicialmente.

16.6. *Ad cautelam*, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

16.7. Todas as penalidades serão registradas no SICAF.

16.8. Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pelos licitantes, adjudicatários e/ou por quaisquer interessados deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões autenticadas, por cartórios



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

extrajudiciais ou por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do CNJ, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao CNJ, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

SEÇÃO XVII – DO RECEBIMENTO

17.1. O recebimento do objeto ocorrerá da seguinte forma:

- a) Após análise do Relatório Gerencial de Serviços apresentado pela Contratada, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá o recebimento provisório relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A análise do relatório e emissão do recebimento provisório deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da entrega do RGS pela Contratada;
- b) Caberá ao Gestor do Contrato emitir e assinar a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS), que caracterizará o recebimento definitivo da prestação do serviço. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços. De posse do recebimento preliminar e da TANS, o Gestor do Contrato emitirá e assinará a nota técnica de ateste e pagamento dos serviços prestados no período, após análise de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento;
- c) O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros, impropriedades ou falta de documentação exigida contratualmente, impeditivos de recebimento do serviço prestado. A Contratada deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo Gestor do Contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

17.2. O recebimento do objeto pelo CNJ não exclui as responsabilidades civil e penal da Contratada.

SEÇÃO XVIII – DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da Contratada, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

- a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido o Fornecedor.

18.2. O pagamento somente será realizado após o recebimento definitivo do objeto, desde que não se verifiquem defeitos ou imperfeições.

18.3. A Contratada não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do registrado no Contrato.

18.4. A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no Contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à Contratada e, nesse caso, o prazo previsto no item 18.1 será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

18.5. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

18.6. A não manutenção das condições de habilitação pela Contratada não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular entrega do objeto, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

SEÇÃO XIX – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

19. A despesa decorrente desta licitação correrá à conta de recursos consignados ao Conselho Nacional de Justiça no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001 – Apreciação e Julgamento de Processos Disciplinares e Administrativos (Ações de Informática), Natureza da Despesa: 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica.

SEÇÃO XX – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

20. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a Contratada, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

SEÇÃO XXI – DA ASSINATURA DO CONTRATO

21.1. Homologada a licitação, o CNJ convocará a licitante vencedora, durante a validade da sua proposta, para assinatura, por meio eletrônico, do instrumento contratual, que se dará em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no art. 81 da Lei n. 8.666/1993.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

21.2. Impreterivelmente dentro do prazo de 3 (três) dias úteis contados da data da convocação que lhe seja feita pelo CNJ, a licitante vencedora deverá requerer cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ, mediante observância do quanto disposto na Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

21.3. A licitante vencedora deverá assinar, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, sob as penas previstas na legislação, o instrumento contratual, mediante uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ.

21.4. É facultado à Administração, quando a adjudicatária não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidos, convocar outra licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

21.5. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a adjudicatária mantém as condições de habilitação.

SEÇÃO XXII – DA VIGÊNCIA

22. O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

SEÇÃO XXIII – DO REAJUSTE

23. Os preços contratados poderão ser reajustados em atendimento a pedido expresso da Contratada, que somente poderá ser apresentado ao CNJ a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, conforme o caso.

23.2. O percentual de reajuste que eventualmente venha a ser deferido terá, como limite máximo, a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI/ IPEA, ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante.

23.3. Nas ocasiões em que a Contratada for consultada acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, o direito ao reajuste do preço do contrato.

SEÇÃO XXIV – DA RESCISÃO DO CONTRATO

24.1. O inadimplemento de cláusula estabelecida neste Edital, por parte da Contratada, assegurará ao CNJ o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

24.2. Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão do contrato:

a) atraso injustificado na entrega do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao CNJ;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do CNJ.

24.3. Caso a Contratada venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação do contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a Contratada mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

24.4. Ao CNJ é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/93.

SEÇÃO XXV – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

25.1. O CNJ nomeará gestor para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

25.2. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva do Contratada, no que concerne à execução do objeto contratado.

SEÇÃO XXVI – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

26.1. Qualquer interessado, antes de decidir participar do Pregão, deverá providenciar exaustivo estudo do inteiro teor do Edital e apresentar, à CPL, as dúvidas e impugnações (inclusive as correlatas a eventuais irrazoabilidades, desproporcionalidades e/ou omissões) que entender existentes neste instrumento.

26.2. Ao participar desta licitação, a licitante estará se declarando ciente de que as condições editalícias, descrições de produtos, condições de fornecimento e outras fórmulas destinam-se a garantir, nos termos Lei, transparência, objetividade, certeza jurídica e isonomia de tratamento a todos os participantes bem como à obtenção de eficácia e celeridade para o processo seletivo do menor preço e da melhor proposta.

26.3. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura, exclusivamente por meio do endereço eletrônico: cpl@cnj.jus.br.

26.4. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão deste Pregão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, mediante petição a ser encaminhada por meio do endereço eletrônico cpl@cnj.jus.br.

26.5. O pregoeiro decidirá sobre a impugnação em até 24 (vinte e quatro) horas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

26.6. Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

SEÇÃO XXVII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

27.1. O Edital estará à disposição dos interessados na Comissão Permanente de Licitação, localizada no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília–DF, CEP 70.760-542, nos dias úteis, das 12h às 19h, e na internet para *download*, nos endereços eletrônicos: www.comprasgovernamentais.gov.br e www.cnj.jus.br/transparencia.

27.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

27.3. Nenhuma indenização será devida às empresas licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

27.4. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

27.5. Todas as informações, pedidos de esclarecimentos e respostas a impugnações referentes a esta licitação estarão disponíveis nos seguintes endereços eletrônicos: www.comprasgovernamentais.gov.br e www.cnj.jus.br/transparencia.

27.6. Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III da Lei n. 8.666/1993, o presente Edital e a proposta da adjudicatária serão partes integrantes da avença.

27.7. O contrato poderá sofrer alterações, obedecidas as disposições contidas no art. 65 da Lei n. 8.666/1993.

27.8. O pregoeiro ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, fixando prazos para atendimento.

27.9. O pregoeiro ou autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

27.10. Compete exclusivamente aos licitantes, aos adjudicatários e aos demais interessados manter atualizados, junto ao CNJ, os respectivos endereços, inclusive eletrônicos (e-mail). O CNJ reserva-se o direito de considerar válidas comunicações enviadas aos licitantes, aos adjudicatários e a quaisquer outros interessados pelos endereços, inclusive eletrônicos, registrados nos autos e/ou no Sistema SICAF (mantido pelo Poder Executivo Federal).

27.11. Aplicam-se à presente licitação, subsidiariamente, as Leis n. 8.078/1990 e 10.406/2002, as regras de escrituração baixadas pelo Departamento Nacional do Registro do Comércio e pelo Conselho Federal de Contabilidade, bem



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

como as demais normas pertinentes, inclusive aquelas expedidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), e demais normas pertinentes.

Brasília, 19 de outubro de 2018.

Johanness Eck
Diretor-Geral
Portaria n. 89/2018



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018
ANEXO I DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição

1.1.1. Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, a serem prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

2.1.1. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com base nas suas competências constitucionais (art. 103-B, §4º, CF) e nas disposições de seu regimento interno (Emenda Regimental nº 1, de 9 de março de 2010, que alterou o Regimento Interno do CNJ - Publicado no DJ-e, nº 60/2010, de 5 de abril de 2010, p. 2-6.), cria e mantém soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que têm por objetivo a informatização e modernização do Poder Judiciário. A disponibilização de sistemas e serviços para os diversos órgãos do Poder Judiciário torna-se a cada ano mais importante e mais crítica, uma vez que sistemas como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o Sistema de Apostilamento, o Banco Nacional de Mandatos de Prisão (BNMP), especialmente agora com a sua nova versão (BNMP2), são utilizados diariamente, inclusive em fins de semana e feriados.

2.1.2. Constatou-se a necessidade de aperfeiçoar o monitoramento aos sistemas críticos e aos serviços disponibilizados pelo Conselho para os seus usuários finalísticos. Um período de indisponibilidade de um sistema como o BNMP2 pode ocasionar graves danos, não só ao usuário do sistema, como até mesmo aos cidadãos, que, diretamente ou indiretamente podem depender do serviço prestado em diversos momentos.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.1.3. Assim, por inexistir contrato com esse tipo de objeto no CNJ, conclui-se que a principal motivação da contratação é a necessidade de melhorar o monitoramento aos sistemas críticos, visando diminuir ao máximo as ocorrências e os períodos de indisponibilidade nos sistemas e serviços críticos do Conselho.

2.2. Objetivos

2.2.1. O objetivo deste Termo de Referência é prover o CNJ de um serviço de monitoramento, operação e controle do seu ambiente tecnológico, incluindo um monitoramento integral, denominado 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana);

2.2.2. A disponibilização do serviço de monitoramento 24x7 tem como objetivo acrescentar um nível a mais de controle de ocorrências de incidentes de TIC, que atuará além do horário de funcionamento padrão do CNJ;

2.2.3. Ainda, de forma mais específica, o objetivo da contratação é disponibilizar um serviço especializado em monitoramento que hoje não existe, para tornar o ambiente tecnológico do Conselho mais robusto e menos vulnerável a incidentes de TIC.

2.3. Benefícios

2.3.1. O principal benefício esperado com esta contratação é uma melhoria qualitativa no monitoramento do ambiente tecnológico do CNJ. Espera-se que esta melhoria reflita diretamente em uma maior de disponibilidade dos sistemas e serviços, com a diminuição da ocorrência de incidentes e dos tempos de indisponibilidades em casos de falhas;

2.3.2. Além do benefício informado no subitem anterior, espera-se obter adicionalmente o benefício da identificação de incidentes no ambiente tecnológico fora do período de funcionamento do Conselho. Conforme explicado no item 2.1, a utilização dos sistemas e serviços disponibilizados pelo CNJ não se restringe aos horários comerciais, o



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

monitoramento no formato 24x7 permitirá que ações rápidas sejam tomadas em casos de incidentes no ambiente, a qualquer momento.

2.4. Alinhamento Estratégico

2.4.1. A contratação está inserida no contexto dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

- a. Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;
- b. Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

2.4.2. A contratação também está alinhada com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), instituído pela Portaria nº 85/2016, em consonância com o seguinte objetivo estratégico:

- a. Objetivo 7: prover infraestrutura tecnológica apropriada às atividades judiciais e administrativas.

2.5. Referência aos Estudos Preliminares

2.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado a partir dos Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 10939/2016.

2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.6.1. Considerando que o objeto abrange o monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, o dimensionamento do serviço deverá levar em conta as seguintes características para chegar à demanda prevista:

1. As atividades a serem desempenhadas, que estão detalhadas no item “3.7 – Detalhamento dos Serviços” deste Termo de Referência;
2. A infraestrutura de TIC do CNJ, que está detalhada no ANEXO B - COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE deste Termo de Referência;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3. Os indicadores de nível de serviço exigidos, que estão consolidados no ANEXO C - INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Termo de Referência.

2.6.2. Por tratar-se de um serviço comum e executado de forma similar em diversos órgãos, de posse das informações sobre o ambiente e os serviços a serem executados, é possível que as licitantes mensurem a demanda prevista para a execução do objeto.

2.7. Análise de Mercado de TIC

2.7.1. Verifica-se que o serviço pretendido poderá ser fornecido por diversas empresas no mercado de TIC, tanto no Distrito Federal, quanto nas diversas unidades da Federação, considerando que esta contratação não está relacionada a um fornecedor de serviço específico.

2.7.2. Visando atender à recomendação do TCU, expressa na Nota Técnica 6/2010 – SEFTI/TCU, de, sempre que possível, contratar serviços de TIC remunerados com base nos resultados apresentados, e não na mera disponibilidade dos trabalhadores terceirizados, será utilizada como forma de medição de resultados a determinação de níveis de serviços exigidos, a serem observados pela contratada ao longo da execução.

2.7.3. Foi efetuada pesquisa na Internet com o objetivo de identificar contratações similares, ou que contenham em seu objeto o mesmo serviço descrito neste Termo de Referência, efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes editais ou contratos cujos extratos estão incluídos nos Estudos Preliminares:

- a. Contrato STF n. 06/2015;
- b. Contrato STJ n. 01/2017;
- c. Contrato CGU n. 28/2017
- d. Contrato TCU n. 10/2015;

2.8. Natureza do Objeto



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.8.1. O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência;
- 2.8.2. Também, trata-se de um serviço comum, prestado de forma similar em diversos órgãos da Administração Pública com ambiente tecnológico similar ao do Conselho, como o STF, STJ, CGU e TCU. A realização do monitoramento contínuo da infraestrutura do ambiente tecnológico é uma boa prática de TIC recomendada amplamente pela literatura específica e por metodologias de gerenciamento de serviços, como ITIL. Busca-se com esta contratação que a infraestrutura do CNJ esteja alinhada com as melhores práticas de TIC;
- 2.8.3. Ainda que seja um serviço novo para o Conselho, a sua implementação trará diversas mudanças nas rotinas de monitoramento dos sistemas e serviços de TIC do CNJ. Após esta adaptação, a interrupção do serviço poderá afetar diretamente a disponibilidade de diversos sistemas e serviços informatizados oferecidos aos usuários internos do CNJ e externos (Tribunais de Justiça, Magistrados, advogados, jurisdicionados, entre outros) que fazem uso de soluções do Conselho;
- 2.8.4. Conclui-se, portanto, que o serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois a sua interrupção após integralmente implementado poderá afetar diretamente a disponibilização de serviços essenciais ao funcionamento do Conselho e cumprimento da sua missão institucional, trazendo prejuízos diversos, não somente para o CNJ, como para a vários segmentos do Poder Judiciário e da população brasileira.

2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

- 2.9.1. Analisando a descrição do objeto, identifica-se que a demanda é a prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

do ambiente tecnológico do CNJ. As atividades de monitoramento, operação e controle neste objeto são correlatas, tratam-se de atividades em um mesmo contexto de infraestrutura de TIC, e muitas vezes se confundem.

- 2.9.2. Por ser o único serviço especificado neste documento, o objeto não pode ser parcelado em mais de um item.
- 2.9.3. Uma vez que o objeto não pode ser parcelado, a adjudicação deve ser realizada a uma única empresa.

2.10. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Habilitação

- 2.10.1. Verifica-se que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, apresenta-se como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.
- 2.10.2. Uma vez que a contratação define um serviço novo a ser executado no Conselho, será exigido para habilitação das licitantes apresentação de atestado de capacidade técnica demonstrando experiência na execução de pelo menos um contrato prestado em um ambiente similar ao do CNJ - de acordo com o descrito no ANEXO B - COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE deste Termo de Referência.
 - 2.10.2.1. Por ambiente similar, entende-se que o ambiente deverá possuir no mínimo 400 ativos de rede monitorados (servidores físicos e virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, entre outros elementos integrantes da infraestrutura de TIC listada no ANEXO B);
 - 2.10.2.2. Para comprovação do critério exigido no item 2.10.2 não será permitida a soma de atestados de diferentes contratos. Esta proibição baseia-se no entendimento de que a licitante precisa necessariamente comprovar a sua capacidade de monitorar um



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ambiente similar ao do Conselho. Caso fosse aceito o somatório de atestados, poderia ser permitida a habilitação de uma empresa que prestou o serviço de monitoramento em ambientes menores do que o CNJ com equipes diferentes e períodos diferentes, o que não comprova a capacidade técnica esperada;

- 2.10.3. O critério de habilitação definido no subitem 2.10.2 foi elaborado visando auxiliar na seleção de uma licitante apta a executar o Contrato adequadamente de acordo com o nível de exigência esperado pelo Conselho. Assim como já detalhado na seção 2.1 deste documento, que trata da motivação da contratação, a ampla utilização em nível nacional de sistemas disponibilizados pelo CNJ, e ainda, a criticidade da disponibilidade desses sistemas e serviços para diversos órgãos do judiciário e para a sociedade em geral exige que a licitante possua a capacidade de executar um contrato similar, evitando problemas durante a execução, e até mesmo uma possível inexecução contratual, que traria diversos prejuízos para a Administração;

2.11. Adequação do Ambiente

- 2.11.1. Uma vez que foi definido que o Centro de Operações de Rede deverá ser situado nas dependências da contratada, não será necessária nenhuma adequação do ambiente do CNJ para atender à contratação. Somente será necessário realizar configurações de software para permitir o acesso às ferramentas de monitoramento utilizadas no Conselho. Estas configurações estão previstas no detalhamento das atividades a serem realizadas pela contratada.

2.12. Conformidade Técnica e Legal

- 2.12.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço. Contudo, há requisito legal no que se refere ao estabelecido no Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, que trata dos direitos de propriedade intelectual dos produtos gerados



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

durante a vigência do Contrato. O CNJ será detentor dos direitos autorais, patrimoniais e imateriais dos produtos/serviços gerados durante a execução do Contrato;

2.12.2. Considerando que quase a totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses e, considerando que o presente Termo de Referência especifica a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, cabe esclarecer alguns pontos acerca da presente necessidade:

- a) Os contratos de serviços contínuos guardam especial peculiaridade no que diz respeito à definição de sua vigência. Essa peculiaridade tem origem no disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses;
- b) Ressalta-se que, a adoção de prazo superior a 12 (doze) meses, diante da necessidade do órgão em manter a contratação do serviço de natureza continuada está de acordo com a Orientação Normativa 38/11 da AGU, que ressalta que: “excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração”;
- c) Observa-se que, caso o contrato seja celebrado com a vigência de 20 (vinte) meses, poderá ter mais duas prorrogações por período idêntico, até que se atinja o limite



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

máximo de que cuida a lei. Portanto, a disciplina legal do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93 terá sido cumprida, na medida em que a necessidade de prorrogação por “iguais e sucessivos períodos” foi devidamente atendida;

- d) Não obstante, em nosso entendimento, não há qualquer óbice legal a que os contratos de serviços contínuos sejam firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados. A título de exemplo, o CNJ adotou a vigência de 20 (vinte) meses nos Contratos n. 33/2015, 2/2017 e 17/2017 cujos objetos também se referem à prestação de serviços contínuos de TIC.

2.13. Obrigações do CONTRATANTE

- 2.13.1. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 2.13.2. Disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CONTRATANTE e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- 2.13.3. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CONTRATANTE e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.13.4. Disponibilizar ferramenta de monitoramento do ambiente tecnológico (rede, servidores e serviços);
- 2.13.5. Caso as partes acordem em utilizar ferramentas que não sejam fornecidas pelo CONTRATANTE, ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução permanecerão sob custódia exclusiva do CONTRATANTE;
- 2.13.6. Analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços (RGS) observando se os níveis de serviço exigidos e os indicadores foram alcançados, bem como preencher a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) até o 5º dia útil contado a partir da entrega do RGS pelo Preposto da CONTRATADA;
- 2.13.7. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- 2.13.8. Fiscalizar a disponibilização do Centro de Operações de Rede (NOC) pela CONTRATADA, podendo exigir fotos e vídeos do ambiente, documentações, e visitar as dependências onde o serviço está sendo prestado sempre que for necessário para comprovar a adequada execução do objeto conforme exigido neste Termo de Referência;
- 2.13.9. Efetuar o pagamento devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado no item 3.7 deste Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 2.13.10. Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando formalmente em processo ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- 2.13.11. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da CONTRATADA às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do CONTRATANTE,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

conforme necessário para a execução do serviço, com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.

2.14. Obrigações da CONTRATADA

- 2.14.1. Prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
- 2.14.2. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos;
- 2.14.3. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 2.14.4. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;
- 2.14.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- 2.14.6. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- 2.14.7. Dispor ou instalar, até a data de início da execução dos serviços, Centro de Operações de Rede (NOC), assim como todo o mobiliário, equipamentos e infraestrutura de redes necessária para a devida prestação do objeto; e mantê-lo em funcionamento durante toda a vigência do Contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.14.8. Informar aos gestores do Contrato o endereço e telefone de contato com a Central de Operações de Rede referida no subitem anterior até o início da execução dos serviços; e informar casos de necessidade de mudança de endereço da Central de Operações, com a data da mudança e o novo local e telefones de contato, com antecedência mínima de uma semana antes da mudança;
- 2.14.9. Providenciar conectividade entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, por meio de enlace de acesso (enlace dedicado ou via internet) diverso aos links do Conselho, sem acarretar qualquer custo ao CONTRATANTE. O referido enlace deverá ser disponibilizado, no máximo, até o início da execução dos serviços.
- 2.14.10. Apresentar Preposto e cuidar para que este mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;
- 2.14.11. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço;
- 2.14.12. Extrair dados das ferramentas de controle de gestão dos serviços e de monitoramento do ambiente tecnológico, e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados em confronto aos exigidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço. Um modelo de RGS encontra-se no Anexo A deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do relatório;
- 2.14.13. Fornecer ao CONTRATANTE mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.14.14. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;
- 2.14.15. Encaminhar ao Protocolo Administrativo do CONTRATANTE todas as notas fiscais para pagamento do serviço prestado;
- 2.14.16. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;
- 2.14.17. Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados;
- 2.14.18. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo A deste Termo de Referência);
- 2.14.19. Entregar o Termo de Confidencialidade da Informação (do qual trata o item anterior) assinado concomitantemente com o contrato
- 2.14.20. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 2.14.21. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 2.14.22. Manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas necessárias para uma boa execução do objeto durante toda a vigência do contrato;
- 2.14.23. É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do serviço objeto desta contratação;

2.15. Vigência da Prestação do Serviço

- 2.15.1. O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei;
- 2.15.2. A adoção do período de vigência do contrato de 20 (vinte) meses é vantajosa para a administração pois espera-se obter diminuição nos preços das propostas das licitantes. Uma vez que o Termo de Referência prevê a instalação por conta da CONTRATADA de um Centro de Operações (NOC), é razoável esperar que os custos da instalação e disponibilização do ambiente pela contratada sejam diluídos em 20 (vinte) meses de forma melhor do que em apenas 12 (doze) meses. Esta possibilidade de melhorar os custos da execução traz mais competitividade à licitação, e, conseqüentemente, melhor seleção das propostas;
- 2.15.3. Nas prorrogações do Contrato, nos termos da Lei nº 8.666/1993, poderá ser admitido o reequilíbrio econômico e financeiro da contratação, observadas as condições estabelecidas em contrato.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

Forma de Execução e de Gestão do Contrato

3.1. Principais Papéis



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.1.1. A execução do serviço de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CONTRATANTE pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a) Patrocinador da Contratação: é o titular do DTI, responsável por representar os interesses do CONTRATANTE no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;
- b) Gestor do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- c) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos do serviço;
- d) Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;
- e) Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- f) Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. Ressalta-se que a seleção, contratação e acompanhamento dos profissionais da equipe técnica da contratada é de total responsabilidade da



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

contratada. É permitido, inclusive, o compartilhamento destes profissionais entre outros contratos da mesma empresa.

3.2. Dinâmica da Execução

3.2.1. Local e horário da execução:

- a) Os serviços serão executados e supervisionados pela CONTRATADA em suas próprias dependências e com recursos de infraestrutura tecnológica também próprios;
- b) Os serviços devem ser executados em um Centro de Operações de Rede (NOC) instalado nas dependências da CONTRATADA. Toda a infraestrutura tecnológica (hardware e software) necessária para a prestação dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo-lhe a incumbência de instalar e manter operacionalmente, por sua conta, todos os equipamentos, softwares e dispositivos necessários à execução dos serviços;
- c) O NOC deverá conter uma infraestrutura adequada para a devida prestação do serviço, isto é, a CONTRATADA é responsável por disponibilizar e manter o NOC com, no mínimo: mesas, cadeiras e computadores adequados ao serviço de monitoramento para todos os funcionários que irão prestar o serviço; e TV's, Telas ou Video-Wall para o acompanhamento dos dashboards de monitoração do ambiente;
- d) Para executar adequadamente as atividades de monitoramento da infraestrutura de TIC do CNJ, mesmo em uma situação em que os links de acesso à internet do Conselho estejam indisponíveis, a CONTRATADA deverá disponibilizar enlace de acesso diverso aos links do CNJ. A disponibilização do enlace é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, e não deverá gerar custos adicionais ao CNJ;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e) A prestação do serviço de monitoramento deverá ocorrer 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, sem interrupções;

3.2.2. Reunião de Alinhamento:

3.2.2.1. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto. Deverão participar dessa reunião por parte do CONTRATANTE o Gestor do Contrato; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;

3.2.2.2. A reunião deverá ser realizada até o 5º dia útil, registrada em ata de reunião, após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

3.2.2.3. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o seu Preposto;

3.2.3. Iniciação:

3.2.3.1. O objetivo da fase de iniciação é mitigar os riscos inerentes ao início da execução de um serviço, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades). Esta fase deverá durar 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato;

3.2.3.2. Nesta fase, a CONTRATADA deverá buscar compreender as principais características do ambiente, de modo a familiarizar-se com os diversos itens envolvidos na execução dos serviços, como: servidores, ativos de rede, links de comunicação, entre outros. Este processo poderá ser feito por meio de reuniões entre o preposto e o gestor e/ou os fiscais do contrato, ao critério de solicitação de agendamento das reuniões pela contratada;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.2.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar um profissional especialista em configuração e administração de sistemas de monitoramento de ambientes de TIC para atuar no período de iniciação. Este profissional deverá possuir no mínimo, as seguintes qualificações:
- a. Ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação. Deve ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
 - b. Certificação Zabbix Certified Specialist;
- 3.2.3.4. As comprovações acerca dos requisitos citados no item anterior devem ser apresentadas no prazo máximo de até 5 (cinco) dias contados após a Reunião de Alinhamento de Expectativas;
- 3.2.3.5. Além do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá conhecer a ferramenta de monitoramento do ambiente atualmente utilizada, e as suas configurações atuais. Será concedido acesso à ferramenta ao profissional especialista de modo a permitir uma análise crítica da CONTRATADA sobre as configurações do ambiente;
- 3.2.3.6. Até o fim da fase de iniciação, a CONTRATADA deverá apresentar um parecer de diagnóstico da situação atual do ambiente do CONTRATANTE (configurações da ferramenta, características do ambiente, entre outros pontos que forem considerados relevantes) contendo também, caso achar necessário, sugestões de alterações que visem melhorar a execução do objeto;
- 3.2.3.7. Além do parecer de diagnóstico inicial definido no item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar à contratada nova



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

análise do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento a qualquer momento durante a execução do Contrato;

3.2.3.7.1. As análises do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento citadas no item anterior somente ocorrerão mediante necessidade justificada pelo Gestor do Contrato, como por exemplo: mudança da ferramenta de monitoramento utilizada pelo CONTRATANTE ou da versão da ferramenta, mudanças significativas no ambiente, identificação recorrente de casos de falsos positivos ou falsos negativos na ferramenta, entre outras;

3.2.3.7.2. As análises em questão devem ser realizadas por profissional devidamente qualificado para diagnosticar o ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE. Assim, será exigido que o profissional possua as mesmas qualificações técnicas definidas no item 3.2.3.3. Não é exigido que o profissional faça parte do quadro da CONTRATADA, podendo assim ser contratado mediante consultoria para esta atividade ou da forma que melhor convir à CONTRATADA;

3.2.3.7.3. As solicitações de análise do ambiente e da ferramenta pela CONTRATADA não poderão superar o quantitativo de duas por ano, além do parecer de diagnóstico inicial citado no item 3.2.3.6.

3.2.3.7.4. Nenhum valor adicional será pago à CONTRATADA por ocorrência das solicitações de análise do ambiente e da ferramenta. Os custos relativos a estas atividades devem ser previstos pelas licitantes na elaboração de suas propostas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.3.8. Nenhum pagamento adicional será realizado em razão do trabalho efetuado nesta fase, o cronograma de pagamento da contratada começa a partir do início da execução do serviço. Entende-se que este momento inicial é essencial para o bom funcionamento do contrato e não gera ônus à CONTRATADA, pelo contrário, quando esta análise do ambiente é feita adequadamente os benefícios são mútuos, tanto para o CONTRATANTE, que poderá apresentar todas as características do ambiente e evitar problemas na execução, quanto para a CONTRATADA, que, conhecendo devidamente a infraestrutura do cliente e as ferramentas que serão utilizadas, poderá prestar um serviço de maior qualidade e atingir os indicadores definidos com mais facilidade. Até final do contrato de prestação de serviço, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE todas as informações necessárias à transição para outra empresa prestadora de serviço, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

3.2.4. Cronograma de Execução:

3.2.4.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Tabela 5 – Principais marcos da execução da contratação		
Nº	Descrição	Quando ocorre?
1	Assinatura do contrato	Até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2	Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação	Juntamente com a assinatura do Contrato
3	Reunião de Alinhamento de Expectativas	Até o 5º dia útil contado após a assinatura do Contrato.
4	Entrega do parecer de diagnóstico da situação atual do ambiente do CONTRATANTE	Até o fim da fase de iniciação.
5	Fim da fase de iniciação	30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato.
6	Início da Prestação do Serviço	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a contratada somente fará jus ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.
7	Término do período de estabilização	90 (noventa) dias corridos e contados após o início da prestação do serviço.
8	Entrega do Relatório Gerencial de Serviço	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço;
9	Emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS)	Até o 5º dia útil posterior ao recebimento do Relatório Gerencial de Serviços.
10	Pagamento relativo ao serviço	Após o recebimento definitivo emitido pelo Gestor do Contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11	Transição da execução dos serviços	Até o último dia de prestação do Contrato.
12	Fim do prazo de prestação de serviço	Data do encerramento da vigência do Contrato.

3.2.5. Período de Estabilização:

3.2.5.1. Os 3 (três) meses iniciais de execução do contrato serão considerados como período de estabilização, durante o qual os redutores aplicáveis gerados em caso de não atingimento das metas exigidas nos indicadores de níveis de serviço serão aplicados em menor escala, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) será decrementado em 50%, ou seja, será considerado apenas 50% do redutor aplicável;
- b. Para o 2º (segundo) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 30%, ou seja, será considerado apenas 70% do redutor aplicável;
- c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 10%, ou seja, será considerado apenas 90% do redutor aplicável;
- d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: os redutores serão aplicados integralmente.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.5.2. Para fins da flexibilização dos redutores que tratam o subitem 3.2.5.1 será considerado como primeiro mês de execução, o período correspondente entre o dia do início da execução e o último dia do mesmo mês. Para o segundo e terceiro mês, será considerado o período do dia 1º do mês em questão até o seu último dia;

3.2.5.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

3.2.5.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal. A referida revisão ficará restrita a, no máximo, 3 (três) indicadores e suas respectivas metas;

3.2.6. Forma de Execução do Serviço:

3.2.6.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço;

3.2.6.2. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;

3.2.6.3. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

3.2.6.4. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

3.2.6.5. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contatos a partir da data de assinatura do contrato;

3.2.6.6. Os serviços que compõem o escopo dessa contratação envolverão a execução de atividades acessórias de rotina, que deverão ser realizadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do CONTRATANTE, e de atividades sob demanda, para atender a necessidades específicas;

3.2.6.7. Tanto as atividades de rotina quanto as atividades demandadas deverão ser executadas remotamente, a partir do Centro de Operações de Rede localizado nas dependências da CONTRATADA;

3.2.6.8. Os profissionais que atuarão na prestação dos serviços alvos deste Termo de Referência poderão ser compartilhados com outros contratos da CONTRATADA;

3.2.7. Detalhamento dos serviços:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.2.7.1. O serviço de monitoramento, operação e controle envolve o acompanhamento contínuo do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, o registro de incidentes e primeiro nível de diagnóstico, e o atendimento a requisições operacionais demandadas pela área técnica do CONTRATANTE (fiscais e gestor do contrato);
- 3.2.7.2. O resultado esperado das atividades de monitoramento do ambiente é o rápido diagnóstico de qualquer incidente relacionado à disponibilidade ou à qualidade na prestação dos serviços de TIC. Além da identificação e diagnóstico, espera-se como resultado dos serviços o registro de todos os incidentes ocorridos no ambiente e a maximização das resoluções em primeiro nível.
- 3.2.7.3. Caso a resolução não seja possível neste nível de tratamento, a equipe deverá coletar e registrar informações de forma adequada para suportar os níveis posteriores e encaminhar as demandas às áreas responsáveis conforme procedimentos definidos para cada tipo de serviço, informando as ações já realizadas;
- 3.2.7.4. Sempre que solicitado ou programado pelas áreas técnicas do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar, nos equipamentos servidores, procedimentos que não possam ser executados no horário de expediente do CONTRATANTE, conforme procedimentos operacionais definidos pelas áreas técnicas;
- 3.2.7.5. As requisições operacionais serão demandadas pelo gestor do contrato ou pelos fiscais por meio de Requisições de Serviços realizadas na ferramenta de gerenciamento de serviços. As requisições conterão o detalhamento das atividades a serem realizadas, assim como a data e hora de realização;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.7.6. As principais atividades executadas pela equipe que prestará os serviços de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, englobam:

- a. Realizar monitoramento de equipamentos, serviços e aplicações no ambiente tecnológico, por meio da ferramenta de monitoramento, de testes de comunicações, de check-lists, scripts e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução das atividades;
- b. Incluir, alterar, ou remover itens a serem monitorados nos equipamentos, serviços e aplicações adotados no ambiente, monitorando ainda o desempenho de sistemas operacionais e aplicativos;
- c. Documentar incidentes não monitorados pelas ferramentas de monitoramento;
- d. Detectar incidentes e tratar devidamente, realizando os procedimentos previstos pelas áreas técnicas. Na inexistência de procedimentos, persistência da falha ou existindo necessidade de apoio, escalar o incidente para o próximo nível de atendimento, equipe de sustentação da infraestrutura, ou, caso não esteja claro o procedimento a ser adotado, contatar os fiscais ou o gestor do contrato sugerindo soluções de contorno para a rápida mitigação dos incidentes sempre que possível;
- e. Coletar informações descritivas dos incidentes, possíveis causas e ações realizadas e registrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- f. Monitorar o funcionamento e desempenho dos serviços e sistemas integrantes do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, nas versões atualmente instaladas ou quaisquer outras que venham a ser adotadas;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- g. Executar as rotinas operacionais demandadas pelas áreas técnicas do CONTRATANTE e acompanhar a ocorrência e conclusão de rotinas agendadas, documentando na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC os casos de falha com o maior número de evidências possível;
- h. Em caso de falhas nas rotinas operacionais demandadas ou nas rotinas agendadas, executar o plano de rollback definido pelas áreas técnicas do CONTRATANTE ou os procedimentos padrões documentados em base de conhecimento. Em caso de inexistência de plano de rollback ou procedimentos documentados, se a falha gerar degradação do ambiente ou indisponibilidade, contatar imediatamente o gestor e/ou fiscais do contrato; caso a falha não afete o ambiente, escalar o chamado informando a falha para o próximo nível de atendimento;
- i. Monitorar os volumes de armazenamento, filas de mensagens e/ou processos em andamento nos equipamentos servidores, visando prevenir problemas de funcionamento de serviços e aplicações;
- j. Monitorar a utilização de memória e processadores dos equipamentos servidores, comunicando os gestores e fiscais do contrato em caso de identificação de indícios de comportamentos anômalos;
- k. Monitorar o status de todos os links de comunicação de dados do CONTRATANTE, assim como os links da rede interna, verificando o status dos equipamentos ativos de rede (switches, roteadores e appliances);
- l. Abrir chamados para as empresas fornecedoras dos links de comunicação de dados no caso de falhas e/ou



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

indisponibilidades, e acompanhar o andamento dos chamados abertos;

- m. Monitorar os sistemas de backup e armazenamento de dados, envolvendo os equipamentos servidores, as tape libraries, storage, mídias e os appliances de backup;
- n. Monitorar a disponibilidade de drives de mídia e backups rotineiros, reiniciando-os no caso de falhas, além da execução de cópias de segurança manuais, por solicitação;
- o. Realizar monitoramento interativo de aplicações especificadas pelas áreas técnicas, tais como: leitura, gravação e pesquisa de registros e ações de login e logout;
- p. Monitorar as condições ambientais e funcionamento dos sistemas da Sala-Cofre, incluindo umidade, temperatura e voltagem;

3.3. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)

3.3.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação dos serviços:

- a. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do CONTRATANTE: ferramenta preferencial para o registro de chamados, acompanhamento e aferição do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso o sistema esteja inoperante, as requisições podem ser feitas por correio eletrônico ou qualquer outro mecanismo disponível, desde que validado pelas partes;
- b. Ferramenta de monitoramento do ambiente tecnológico: atualmente, é utilizada a ferramenta Zabbix para monitoramento do ambiente. Os alertas emitidos pela ferramenta também serão utilizados como instrumento de solicitação dos serviços, assim como quaisquer outras ferramentas integradas com o Zabbix. Ressalta-se que a ferramenta pode ser alterada a critério da área técnica do CONTRATANTE;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- c. Poderão ser utilizados outros instrumentos para solicitação do serviço, desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos Níveis de Serviço Exigidos;

A execução de atividades de rotina independe de solicitação via abertura de chamado e deverão ser executadas continuamente, tendo como marco inicial a data de início da prestação do serviço;

3.4. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

- 3.4.1. O serviço será medido com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;
- 3.4.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações da ferramenta de monitoramento da infraestrutura, do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deverá ser validado previamente pelas partes;
- 3.4.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato;
- 3.4.4. A CONTRATADA, com base nas informações das ferramentas elencadas no subitem 3.4.2, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados ao CONTRATANTE, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado;
- 3.4.5. O CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

compromissos de tempo de solução, desde que seja identificado situação alheia à atuação da CONTRATADA, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares/sistemas, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros;

3.4.6. A correta classificação dos incidentes é importante para o fluxo dos incidentes, principalmente caso seja necessário escalar o incidente a outros níveis de atendimento. A CONTRATADA deverá atentar-se a preencher devidamente, no mínimo, os seguintes atributos:

- Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
- Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do CONTRATANTE, conforme definido da ferramenta;
- NSE: o NSE deverá ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o NSE poderá ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do CONTRATANTE, caso identifiquem alguma irregularidade no NSE atribuído;
- Prioridade e/ou Criticidade: o nível de Prioridade e/ou Criticidade deverá ser orientado pela seguinte tabela:

Nível de Prioridade/Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.4.7. Na reunião de alinhamento de expectativas o CONTRATANTE indicará a CONTRATADA os sistemas e serviços considerados críticos, que não excederão o quantitativo máximo de 10 (dez) serviços e/ou sistemas. Estes serviços terão indicadores de nível de serviços mais acirrados, pois sua indisponibilidade poderá acarretar prejuízos em níveis mais elevados ao Conselho do que os demais;
- 3.4.7.1. Ressalta-se que um sistema ou serviço é composto por diversos itens e ativos de rede que devem ser monitorados de forma conjunta. Assim, para o monitoramento de um serviço específico, a equipe técnica do DTI irá determinar todos os ativos que devem ser considerados no monitoramento.
- 3.4.8. Durante a execução do contrato o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar a composição dos sistemas considerados críticos, respeitando o quantitativo máximo definido no item anterior;
- 3.4.9. As requisições de serviço serão abertas pelos gestores ou fiscais do contrato por padrão. As Requisições detalharão a execução de alguma atividade não-rotineira que deverá ser executada pela equipe de monitoramento da CONTRATADA;
- 3.4.10. Os resultados esperados das atividades de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico são essencialmente: (i) o rápido diagnóstico de incidentes que afetem o ambiente de TIC do CONTRATANTE; (ii) a aplicação de medidas de contorno que visem restaurar a normalidade dos sistemas e/ou serviços afetados; e (iii) o rápido acionamento da equipe responsável por tratar os incidentes relacionados ao serviço afetado;
- 3.4.11. A tabela seguinte apresenta os Indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDOS				
SERVIÇO DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE				
Item	Indicador de Nível de Serviço Exigido	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
1	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 8 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 8 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 5 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 5 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Percentual de resolução de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	Percentual de resolução de incidentes em até 20 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 20 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	$(\text{Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 10 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período}) \times 100 \%$	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
8	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 15 minutos	$(\text{Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência} / \text{Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período}) \times 100 \%$	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
9	Índice de chamados improcedentes	$(\text{Total de chamados categorizados como improcedentes} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100 \%$	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)

3.4.12. Nos indicadores descritos nos itens 5, 6, 7 e 8, considera-se resolução de incidentes a execução de ação corretiva de 1º nível pela equipe de monitoramento da CONTRATADA, ou o encaminhamento ao nível superior de atendimento, quando esta ação não for possível em 1º nível;

3.4.13. Com relação aos indicadores descritos nos itens 2 e 4, ressalta-se que é necessário que a meta exigida seja de 100%, pois a demora para início do tratamento de um incidente poderá causar sérios danos ao ambiente, danos que podem ter um impacto ainda maior tratando-se de serviços críticos, por isto aplicou-se um tempo menor. O mesmo aplica-se para os indicadores descritos nos itens 6 e 8, que designam tempos máximos para resolução dos incidentes;

3.4.14. Para fins de cálculo do indicador descrito no item 9, os chamados poderão ser categorizados como improcedentes quando forem encaminhados para filas de atendimento incorretas, quando



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

forem repassados para níveis de atendimento superiores havendo solução de contorno em primeiro nível disponível na base de conhecimento, ou quando o preenchimento incorreto do chamado (ou ausência de informações) acarretar prejuízo ao tempo de atendimento do chamado;

3.4.15. **O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado**, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de “redutores aplicáveis” indicados na TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDOS – TANS (Anexo C deste Termo de Referência);

3.4.16. O limite máximo para redução do valor mensal será de 25%. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 25% para o pagamento do mês em questão, não obstante a aplicação da penalidade de inexecução parcial. Em caso de reincidência, poderá ser aplicada a penalidade de inexecução total e rescisão unilateral do contrato por parte do CONTRATANTE;

3.5. Monitoramento da Execução

3.5.1. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:

- a. Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, caso necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;
- b. Poderão ser realizados, alternativamente e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Gestor



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.

3.6. Qualidade e Recebimento do(s) produto(s)

3.6.1. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

- a. Após análise do Relatório Gerencial de Serviços apresentado pela CONTRATADA, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá o recebimento provisório, relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A análise do relatório e emissão do recebimento provisório deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da entrega do RGS pela CONTRATADA;
- b. Cabe ao Gestor do Contrato emitir e assinar a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS), que caracterizará o recebimento definitivo da prestação do serviço. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços. De posse do recebimento preliminar e da TANS, o Gestor do Contrato emitirá e assinará a nota técnica de ateste do pagamento aos serviços prestados no período, após análise de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento;
- c. O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros, impropriedades ou falta de documentação exigida contratualmente, impeditivos de recebimento do serviço prestado. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo Gestor do Contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas;
- d. A emissão da nota fiscal pela CONTRATADA somente estará autorizada após o envio da TANS assinada pelo Gestor do Contrato. Quando do protocolo da nota fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar também a TANS assinada pelo Preposto do Contrato;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- e. O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no item 3.4;
- f. O Preposto deverá apresentar formalmente ao Gestor do Contrato justificativas, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecidos nos indicadores de nível de serviço exigidos, ressalvadas as situações que possam ensejar aplicação de penalidades;
- g. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pelo CNJ, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA;

3.7. Forma de Pagamento

3.7.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e o prazo da vigência contratual, foi elaborada a Tabela abaixo para apresentar o cronograma financeiro de desembolso.

Tabela – Desembolso Financeiro

Item	Descrição	Forma de Pagamento
1	Pagamento relativo à prestação do serviço de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ.	Em 20 (vinte) parcelas mensais e após emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço - TANS; validação do serviço pelo Gestor do contrato, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 3.7.2. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas;
- 3.7.3. O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:
- a. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;
 - b. Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA;
- 3.7.4. Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a Nota Fiscal, o gestor do contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da CONTRATADA, notificará o preposto do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;
- 3.7.4.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;
 - 3.7.4.2. O gestor do contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias úteis;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.7.5. A nota fiscal deverá ser entregue ao CNJ, com todos os documentos listados no subitem 3.7.3 em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

3.8. Transferência de Conhecimento

3.8.1. Independentemente do tipo de prestação de serviço, o conhecimento técnico da execução dos contratos deverá ser gerenciado de forma a permitir agregação de valor para o CONTRATANTE. Desta forma, os seguintes procedimentos deverão ser seguidos:

- a. Haverá a necessidade de transferência de conhecimento para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação acerca das atividades desenvolvidas;
- b. Para que ocorra a transferência, a CONTRATADA deverá registrar, na ferramenta de Base de Conhecimento, os procedimentos operacionais típicos realizados pela equipe, informações utilizadas como solução de contorno no tratamento de incidentes conhecidos, entre outras informações de monitoramento úteis na execução da atividade de monitoramento e controle do ambiente;
- c. O registro dos procedimentos e informações não exige a CONTRATADA da apresentação do Relatório Gerencial de Serviços com a consolidação dos chamados técnicos abertos;
- d. Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe do CONTRATANTE serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades do CONTRATANTE não sejam prejudicadas ou interrompidas.

3.9. Direitos de Propriedade Intelectual

3.9.1. Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do contrato. Assim, os direitos de propriedade



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do CNJ.

3.10. Penalidades

3.10.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa. As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

- a. Advertência;
- b. Multa de:
 - i. 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço ou da disponibilização do Centro de Operações (NOC), limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;
 - ii. 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;
 - iii. 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
 - iv. 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - v. 10% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

c. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais.

d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.10.2. O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA ou cobrados judicialmente;

3.11. Requisitos Técnicos

3.11.1. Por tratar-se de uma contratação de serviço técnico com características comuns, não foram levantados requisitos técnicos específicos para a prestação do serviço, além dos critérios de habilitação especificados no item 2.10 deste Termo de Referência.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018
ANEXO I-A DO EDITAL
ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO I – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa, entidade de direito privado sediada na, inscrita no CNPJ/MF sob nº. e com Inscrição Estadual nº, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato na forma do seu Estatuto Social, e o **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, órgão público do Poder Judiciário Federal, sediado em Brasília, DF, SEPN Quadra 514, lote 9, Bloco D, inscrito no CNPJ/MF sob nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado “**CNJ**”.

FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantêm relacionamento de prestação de serviços por força do Contrato CNJ nº/....., firmado em de de, e para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades nas dependências do **CNJ** é necessário e desejável que este revele à **CONTRATADA**, sob forma escrita, verbal ou qualquer outra forma tangível, certas informações proprietárias e confidenciais relativas aos seus processos de trabalho.

As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ** definidas no item ‘1’ são proprietárias e confidenciais, e só estão sendo reveladas à **CONTRATADA** em razão da realização dos serviços previstos no contrato acima referido, e por nenhuma outra razão, não desejando o **CNJ** transmitir à **CONTRATADA** qualquer interesse ou direito de propriedade intelectual, nem tornar tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** públicas ou de conhecimento comum.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para os propósitos do contrato e deste Termo de Confidencialidade, o termo “**INFORMAÇÕES**

CONFIDENCIAIS” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados em decorrência da execução do Contrato CNJ nº/....., inclusive, mas sem se limitar a, segredos institucionais, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, operações, desempenho, tecnologia, negócios e processos, técnicas de programação de computador, e outras informações proprietárias designadas como tais, ou assim subentendidas, pelas PARTES, sejam elas apresentadas na forma escrita, oral, gráfica, eletrônica ou por outro meio qualquer de registro. O termo “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**” irá incluir quaisquer amostras, modelos ou protótipos, ou partes destes.

2. SIGILO



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

2.1 A **CONTRATADA** pactua que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão mantidas no mais estrito sigilo. A **CONTRATADA** se compromete a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, persistindo a obrigação de sigilo por tempo indeterminado após o encerramento do que originou o presente termo.

2.2 Só os representantes da **CONTRATADA** cuja avaliação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** seja necessária e apropriada para os propósitos especificados da execução do contrato terão acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**. As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão usadas pela **CONTRATADA** somente para os propósitos limitados estabelecidos na execução do contrato.

2.3 Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da **CONTRATADA** e outras pessoas que necessitem ter acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a **CONTRATADA** pactua obter de todas essas pessoas um **Acordo de Sigilo** obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.

2.4 Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de posse da **CONTRATADA** e sob seu controle deverão ser guardadas e mantidas a salvo num lugar seguro, com proteção adequada para assegurar que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso a essas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

2.5 A **CONTRATADA** concorda em notificar imediatamente o **CNJ**, por escrito, qualquer utilização indevida, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que lhe forem reveladas, ou qualquer violação do contrato que chegue ao seu conhecimento.

3. PROPRIEDADE

3.1 Todos os materiais, inclusive, mas sem limitações a, documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações financeiras ou comerciais, e dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, p. ex.: discos, fitas), fornecidos pelo **CNJ** à **CONTRATADA**, permanecerão sendo de propriedade do **CNJ**.

3.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela **CONTRATADA** ou por seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, reveladas pelo **CNJ**, serão também consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, e serão havidas como de propriedade da **CONTRATADA** somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes do **CNJ**.

4. LIMITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES E DIREITOS

4.1 A **CONTRATADA** concorda que não adquire qualquer título, posse, direitos de propriedade intelectual ou outros direitos para usar, vender, explorar, copiar ou desenvolver mais qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**, em razão da execução do contrato. Caso as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** sejam ou venham a ser objeto de requerimento de patente, patente, requerimento de direito autoral, ou direito autoral, a **CONTRATADA** concorda e entende que o **CNJ** terá todos os direitos e socorros legais disponíveis como resultado dos referidos requerimentos de patente, patentes, requerimentos de direito autoral, ou direitos autorais, e que a revelação de tais



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS à **CONTRATADA** não afeta de maneira alguma esses direitos e socorros.

4.2 A CONTRATADA entende que a revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** aqui previstas tem bases não-exclusivas, e que o **CNJ** poderá, a qualquer tempo, e sem limitações, revelar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de sua propriedade a outros, sob obrigações de sigilo similares àquelas previstas em contrato.

4.3 Nada neste instrumento irá obrigar o **CNJ** a revelar à **CONTRATADA** qualquer informação em particular.

4.4 O nome, a marca e a logomarca da **CONTRATADA** são de sua propriedade exclusiva e encontram-se devidamente registrados junto aos órgãos competentes e protegidos pelas leis de propriedade intelectual, de modo que o presente instrumento não confere ao **CNJ** qualquer direito, direto ou indireto, sobre o nome, a marca e a logomarca pertencentes à **CONTRATADA**, sendo vedada qualquer forma de utilização, exploração, reprodução e/ou veiculação destes, em conexão ou não com o objeto deste instrumento, sem a autorização prévia e expressa da **CONTRATADA**.

5. NÃO-REVELAÇÃO

5.1 Tanto a **CONTRATADA** como seus respectivos representantes, funcionários, agentes e terceiros, direta ou indiretamente relacionados, na forma dos **Acordos de Sigilo** assinados, concordam que durante o período de vigência do Contrato CNJ nº./....., e após o seu encerramento será mantida, por prazo indeterminado, a proibição de revelação e de uso em benefício próprio ou de terceiros das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

5.2 As restrições estabelecidas no item **5.1** não se aplicarão a quaisquer informações, dados ou outros materiais cedidos, na medida em que existir, ou vier a existir, qualquer uma das condições seguintes:

- a) Fossem previamente conhecidas pela **CONTRATADA**, livre de qualquer obrigação de mantê-las confidenciais conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que ele não tenha recebido tais informações, direta ou indiretamente, do **CNJ**;
- b) Sejam ou se tornem de domínio público, por revelação que não seja desautorizada;
- c) Sejam obtidas independentemente pela **CONTRATADA** sem conhecimento das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que tais informações, ou informações correlatas, não tenham sido antecipadas em processo de patentes previamente publicados, de titularidade do **CNJ**;
- d) Sejam reveladas a terceiros, sem restrições, pelo **CNJ**; ou
- e) Sejam recebidas legalmente pela **CONTRATADA** de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal; ou
- f) Que venham a ser tornadas públicas por ação ou omissão não atribuível à **CONTRATADA**.

5.3 As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** não serão consideradas pertencentes ao domínio público simplesmente por estarem parcialmente incorporadas a descobertas em geral, ou porque



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

características individuais suas, componentes seus ou combinações disso sejam agora ou venham a ser conhecidos pelo público.

6. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

6.1 Quando do encerramento do presente contrato e/ou das relações de negócios entre a **CONTRATADA** e o **CNJ**, ou mais cedo, de comum acordo entre as PARTES, a **CONTRATADA** deverá entregar em até 15 (quinze) dias ao **CNJ**, ou a quem ele designar, toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** em sua posse ou sob seu controle, exceto se o **CNJ**, por intermédio de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela **CONTRATADA**.

6.2 A **CONTRATADA** irá se certificar de que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** e cópias, ou extrações destas, tenham sido devolvidas ao **CNJ**, ou a quem ela designar, bem como que sejam destruídas, de maneira irrecuperável, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).

7. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO

A **CONTRATADA** não será responsável pela revelação de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** caso esta seja feita em resposta a ordem judicial, contanto que seja dada notificação ao **CNJ**, tão logo tal ordem seja recebida, para que este possa buscar uma medida protetora, caso seja adequado.

8. ACORDO DE OBRIGAÇÃO DOS SUCESSORES

Este Termo de Confidencialidade terá caráter obrigatório e deverá vigorar em benefício das PARTES aqui signatárias, de seus herdeiros, administradores, sucessores e depositários.

9. DA VIGÊNCIA

9.1 Este Termo de Confidencialidade se efetivará a partir da data da assinatura do Contrato de prestação ao que está vinculado e terminará com a cessação da prestação dos serviços, ressalvados os efeitos da vedação contida no **item 5** do presente ajuste.

9.2 O encerramento deste Termo não eximirá a **CONTRATADA** de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

10. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Termo de Confidencialidade, as PARTES elegem o Foro de Brasília, DF, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assim, justas e contratadas, as PARTES assinam o presente instrumento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

MODELO II – RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS

Relatório Gerencial dos Serviços Contrato de prestação de serviços monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, a serem prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados

Nome do Gestor do Contrato	[GESTOR]
Nome do Preposto	[PREPOSTO]
Mês de referência	[MÊS DE REFERÊNCIA]

1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido:

Item	Índice obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
INS-1		
INS-2		
INS-3		
INS-4		
INS-5		
INS-6		
INS-7		

2. Relatório de incidentes identificados no período:

3. Erros operacionais:

4. Sugestões de melhorias para o próximo período:

5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, etc.):



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018
ANEXO I-B DO EDITAL
ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA – COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE**

1. Composição do Ambiente

1.1. Usuários

1.1.1. Atualmente os serviços de TIC e sistemas disponibilizados do CNJ são utilizados por um grande número de usuários, tanto internos: servidores do órgão, colaboradores, Conselheiros, Juízes Auxiliares, etc.; quanto usuários que acessam os serviços e sistemas externamente: servidores e colaboradores de Tribunais de Justiça, Magistrados, Advogados, cidadãos, entre diversos outros atores que interagem e dependem dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

1.1.2. O quantitativo de usuários internos do CNJ atualmente supera 1100 (mil e cento) usuários. Quanto aos usuários externos, o número total de usuários cadastrados nos Sistema de Controle de Acessos do CNJ (corporativo) chega a mais de 80.000;

1.2. Ambiente Computacional

1.2.1. Plataforma de Hardware:

Ativo	Modelo	Descrição	Quantidade
Servidores em Rack	Dell R610	2 processadores e 96 GB de memória RAM	2
	Dell R710	2 processadores e 96 GB de memória RAM	4
	Dell R900	4 processadores e 128 GB de memória RAM	8
	Dell R820	4 processadores e 512 GB de memória RAM	12
Storages	EMC ² NS20FC	Storage NAS com capacidade de armazenamento bruta de 28 TB	1
	EMC ² CX4-480	Storage SAN com capacidade de armazenamento bruta de 146 TB	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	EMC ² VNX 7600	Storage SAN e NAS com capacidade de armazenamento bruta de 370 TB	1
Tape Library	Adic Scalar i500	Fitoteca com capacidade para 30 fitas LTO-5	1
Firewall	Check Point 4600	Cluster composto por 2 appliances Check Point 4600	2
Estações de Trabalho	Positivo Master D540	INTEL I5, RAM 8GB, HD 500GB	400
	Itautec 4272	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB;	400
	Itautec 4265	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB	200
	Itautec 3322	AMD Phenom II X2 550, HD 300, 4 GB RAM	110
Switches	SWITCH 3560 CISCO	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	2
	SWITCH 6509 CISCO	SWITCH CORE	2
	SWITCH 4506 CISCO	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	4
	SWITCH 5596 CISCO	SWITCH TOPO DE RACK (POE / FC)	2
	SWITCH 5010 CISCO	SWITCH TOPO DE RACK (POE / FC)	2
	SWITCH ENTERASYS C3	SWITCH DE DISTRIBUIÇÃO	2
	SWITCH 2975 CISCO	SWITCH DE ACESSO	10
	SWITCH 2960 CISCO	SWITCH DE ACESSO	28



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	SWITCH ENTERASYS A2	SWITCH DE ACESSO	2
	SWITCH ENTERASYS B2	SWITCH DE ACESSO	6
	SWITCH ENTERASYS B3	SWITCH DE ACESSO	1
Solução de rede sem fio	WLC250401 Controler CISCO	Controladora WI-FI	2
	AIR-CAP1602I CISCO (AP)	Access point	50
	CISCO PRIME/ Virtual	Gerenciamento WI-FI	1
Solução de Videconfer ência	HDX 7000 POLYCOM	CODEC VIDEOCONFERENCIA	5
	RMX 2000 POLYCOM	MCU VIDEOCONFERENCIA	2
	RSS 4000 POLYCOM	GRAVADOR VIDEOCONFERENCIA	1
	CMA 5000 POLYCOM	GATEKEEPER VIDEOCONFERENCIA	1
	VBP POLYCOM	FIREWALL TRANVERSAL VIDEOCONFERENCIA	1
Solução de Telefonia VOIP	OPENSTAGE 40 SIP G SIEMENS	TELEFONE IP	110
	OPENSTAGE 40 SIEMENS	TELEFONE IP	377
	OPENSTAGE 15 SIEMENS	TELEFONE IP	286



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

MÓDULO EXPANSOR SIEMENS	EXPANSOR DE TECLAS	40
SAMSUNG GALAXY ACE	RAMAL MOVEL	30
AUDICODES Media Pack	ATA p/ FAX, Transforma sinal analógico em digital	20
MEDIANT 2000 8/4 SPANS	GATEWAY DE VOZ	4
OpenScopeVoice	Servidor de Telefonia	2
HiCordeR	Servidor de Gravação	1
HFM	Servidor de Monitoramento	1
Contact Center	Sevidor de Call Center	1
Tarifador Informatec	Servidor de Tarifação	2

1.2.2. Links de Comunicação:

DESCRIÇÃO	SÍTIO	Velocidade em Mbps	TECNOLOGIA	QUANTIDADE
INTERNET	CNJ	150	MODEM	1
	STF	250	MODEM	1
INFOVIA SERPRO BRASÍLIA	CNJ	1000	METRO ETHERNET	1
	STF	1000	METRO ETHERNET	1
	SAAN	1000	METRO ETHERNET	1
REDE NACIONAL	CNJ	32	MPLS	1
	TJDFT	16	MPLS	1
	CJF	16	MPLS	1
	STJ	16	MPLS	1
	TRF1-DF	16	MPLS	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TRF2-RJ	16	MPLS	1
TRF3-SP	16	MPLS	1
TRF4-RS	16	MPLS	1
TRF5-PE	16	MPLS	1
TJAM	4	MPLS	1
TJPA	4	MPLS	1
TJMT	4	MPLS	1
TJMG	8	MPLS	1
TJBA	4	MPLS	1
TJMS	4	MPLS	1
TJGO	8	MPLS	1
TJMA	4	MPLS	1
TJRS	4	MPLS	1
TJTO	4	MPLS	1
TJPI	4	MPLS	1
TJSP	4	MPLS	1
TJRO	4	MPLS	1
TJRR	4	MPLS	1
TJPR	4	MPLS	1
TJAC	4	MPLS	1
TJCE	4	MPLS	1
TJAP	4	MPLS	1
TJPE	8	MPLS	1
TJSC	4	MPLS	1
TJPB	4	MPLS	1
TJRN	4	MPLS	1
TJES	8	MPLS	1
TJRJ	4	MPLS	1



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TJAL	4	MPLS	1
TJSE	4	MPLS	1
STF	4	MPLS	1
TST	4	MPLS	1

1.2.3. Plataforma de Banco de Dados:

Banco de Dados	Ferramentas
MySQL	SQLYOG Free
	MySQL Administrator Free
	TOAD For MySQL Free
Oracle	TOAD for Oracle Xpert Edition
	TOAD DBA Suite for Oracle Cloud Control
Postgres	PGADMIN
	SQLMANAGER Postgres
SQL Server	SQL Management Studio

1.2.4. Plataforma de Softwares de Infraestrutura:

Software	Nome / Versão	Descrição
Solução Antimalware	McAfee EPO	Solução de antimalware corporativo utilizada nas estações de trabalho do conselho e nos servidores Windows
Sistemas Operacionais	Windows Server	Sistemas Operacionais de 32 e 64 bits
	Red Hat Enterprise Linux	
	SUSE Linux Enterprise Server	
Servidores de Aplicações	JBoss EAP	
	Tomcat	
Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	VMware vSphere Enterprise Plus	Ferramenta de Virtualização de servidores
	Zabbix	Software de monitoramento



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	System Center Configuration Manager	Ferramenta de gerenciamento de configuração de ativos de TI
	Bind	Ferramenta de DNS
	Mailman	Ferramenta de gerenciamento de listas de e-mail
	vsftpd	Ferramenta de gerenciamento de FTP
	ownCloud	Ferramenta de nuvem privada
	Joomla	Ferramenta de desenvolvimento web
	Openfire	Serviço de mensageria instantânea
	Sharepoint	Ferramenta de colaboração
	Lync Server	Serviço de mensageria instantânea
	ProFTPD	Ferramenta de gerenciamento de FTP
Servidores Web	Apache httpd	
	IIS	
Soluções para backup e restore	Symantec NetBackup	Ferramenta de gerenciamento de backup
Solução de Correio Eletrônico	Microsoft Exchange Server e Postfix	

1.2.5. Plataforma de Sistemas:

Servidor de Aplicação	SGBD	Quantidade de Sistemas
Apache	MySQL	42
Apache	Oracle	5
Jboss	ORACLE	18
Jboss	MySQL	8
tomcat	ORACLE	2
tomcat	MySQL	6
Não utiliza	ORACLE	8
Total		89



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018
ANEXO I-C DO EDITAL
ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

TABELA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TANS				
Item	Indicador de Nível de Serviço Exigidos	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
1	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 8 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 8 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 5 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 5 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Percentual de resolução de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

6	Percentual de resolução de incidentes em até 20 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 20 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
7	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
8	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 15 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018

ANEXO II DO EDITAL

A) ESTIMATIVA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do CNJ, conforme condições e especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência.	Mês	20	30.741,77	614.835,40
VALOR GLOBAL MÁXIMO ADMITIDO (R\$)					614.835,40

B) PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD. REGISTRADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
(...)	(...)	(...)	(...)	(algarismos)	(algarismos e extenso)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 39/2018
ANEXO III DO EDITAL - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA_____ (Pregão Eletrônico CNJ N. 39/2018 - Processo n. 10939/2016).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SEP/514, Bloco D, Lote 9, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, Johanness Eck, RG n. 6.997.231-x SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e o art. 3º, inciso XI, alínea "a", da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa _____, com sede _____, CEP _____, telefone _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____, RG n. _____ e CPF n. _____, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 39/2018, publicado no Diário Oficial da União do dia _____, e a respectiva homologação, conforme Despacho ____ do Processo 10939/2016, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes nas Leis n. 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto n. 5.450/2005, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**, observados o Edital, o Termo de Referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente contrato será executado de forma indireta, por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) prestar, por meio do gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- b) disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à **CONTRATADA** utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo **CONTRATANTE**, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;
- c) disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à **CONTRATADA** utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo **CONTRATANTE**, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;
- d) disponibilizar ferramenta de monitoramento do ambiente tecnológico (rede, servidores e serviços);
- e) analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços (RGS) observando se os níveis de serviço exigidos e os indicadores foram alcançados, bem como preencher a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) até o 5º dia útil contado a partir da entrega do RGS pelo preposto da **CONTRATADA**;
- f) comunicar oficialmente à **CONTRATADA** sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- g) exercer permanente fiscalização da execução dos serviços, registrando formalmente em processo todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- h) fiscalizar a disponibilização do Centro de Operações de Rede (NOC) pela **CONTRATADA**, podendo exigir fotos e vídeos do ambiente, documentações e visitar às dependências onde o serviço está sendo prestado, sempre que for necessário, para comprovar a adequada execução do objeto;
- i) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da **CONTRATADA** às dependências, aos equipamentos e aos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

sistemas de informação relacionados à execução do serviço, sempre com o controle e a supervisão da sua equipe técnica;

- j) efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- k) aplicar as sanções previstas neste contrato, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo único - Caso as partes acordem em utilizar ferramentas que não sejam fornecidas pelo **CONTRATANTE**, ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução permanecerão sob custódia exclusiva do **CONTRATANTE**.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
- b) utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade dos serviços e o atendimento às especificações contidas neste contrato, no Edital e em seus Anexos;
- c) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- d) reportar, formal e imediatamente ao gestor do contrato, quaisquer problemas, anormalidades, erros e/ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços;
- e) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do **CONTRATANTE**, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- f) detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do **CONTRATANTE**, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- g) dispor ou instalar, até a data de início da execução dos serviços, Centro de Operações de Rede (NOC), contendo todo o mobiliário, equipamentos e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

infraestrutura de redes necessários para a devida prestação dos serviços, e mantê-lo em funcionamento durante toda a vigência do contrato;

- h) informar aos gestores do contrato o endereço e telefone de contato com a Central de Operações de Rede referida na alínea anterior, até o início da execução dos serviços e informar, em caso de necessidade de mudança de endereço da Central de Operações, a data da mudança e o novo local e telefones de contato, com antecedência mínima de uma semana;
- i) providenciar, até o início da execução dos serviços, conectividade entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, por meio de enlace de acesso (enlace dedicado ou via internet) diverso dos links do **CONTRATANTE**, sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- j) designar formalmente preposto e cuidar para que este mantenha permanente contato com o gestor do contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;
- k) extrair dados das ferramentas de controle de gestão dos serviços e de monitoramento do ambiente tecnológico e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados em confronto aos exigidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço;
- l) fornecer ao **CONTRATANTE**, mensalmente, junto com o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;
- m) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;
- n) encaminhar ao Protocolo Administrativo do **CONTRATANTE** todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- o) responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- p) garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a sua regular execução, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;
- q) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo C deste contrato);
- r) responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- s) cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**;
- t) manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas necessárias para uma boa execução do objeto durante toda a vigência do contrato;
- u) manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA – Os serviços deverão ser prestados nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica da **CONTRATADA**, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, sem interrupções.

Parágrafo primeiro - Os serviços devem ser executados em um Centro de Operações de Rede (NOC) instalado nas dependências da **CONTRATADA**. Toda a infraestrutura tecnológica (hardware e software) necessária para a prestação dos serviços é de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo-lhe a incumbência de instalar e manter operacionais, por sua conta, todos os equipamentos, softwares e dispositivos necessários à execução dos serviços.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo segundo - O NOC deverá conter uma infraestrutura adequada para a devida prestação do serviço, isto é, a **CONTRATADA** é responsável por disponibilizar e manter o NOC com, no mínimo: mesas, cadeiras e computadores adequados ao serviço de monitoramento para todos os funcionários que irão prestar o serviço; e TV's, Telas ou Video-Wall para o acompanhamento dos dashboards de monitoração do ambiente.

Parágrafo terceiro - Para executar adequadamente as atividades de monitoramento da infraestrutura de TIC do **CONTRATANTE**, mesmo em uma situação em que os links de acesso à internet deste estejam indisponíveis, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar enlace de acesso diverso aos links do **CONTRATANTE**. A disponibilização do enlace é de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, e não deverá gerar custos adicionais ao contrato.

Parágrafo quarto - O início da prestação dos serviços será precedido de Reunião de Alinhamento de Expectativas, a ser realizada até o 5º dia útil após a assinatura deste instrumento, contando com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, dos fiscais técnico e administrativo e do preposto formalmente indicado pela **CONTRATADA**.

DA FASE DE INICIAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA SEXTA – O objetivo da fase de iniciação é mitigar os riscos inerentes ao início da execução de um serviço, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades). Esta fase deverá durar 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

Parágrafo primeiro – Nesta fase, a **CONTRATADA** deverá buscar compreender as principais características do ambiente, de modo a familiarizar-se com os diversos itens envolvidos na execução dos serviços, como: servidores, ativos de rede, links de comunicação, entre outros. Este processo poderá ser feito por meio de reuniões entre o preposto e o gestor e/ou os fiscais do contrato, a critério de solicitação de agendamento das reuniões pela **CONTRATADA**.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** deverá apresentar um profissional especialista em configuração e administração de sistemas de monitoramento de ambientes de TIC para atuar no período de iniciação, o qual deverá possuir a qualificação mínima estabelecida no Termo de Referência, que deverá ser comprovada pela **CONTRATADA** em até 5 (cinco) dias após a Reunião de Alinhamento de Expectativas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo terceiro - Além do ambiente tecnológico, a **CONTRATADA** deverá conhecer a ferramenta de monitoramento do ambiente atualmente utilizada pelo **CONTRATANTE**, bem como suas configurações atuais. Será concedido acesso à ferramenta ao profissional especialista de modo a permitir uma análise crítica da **CONTRATADA** sobre as configurações do ambiente.

Parágrafo quarto – Até o fim da fase de iniciação, a **CONTRATADA** deverá apresentar um parecer de diagnóstico da situação atual do ambiente do **CONTRATANTE** (configurações da ferramenta, características do ambiente, entre outros pontos que forem considerados relevantes) contendo também, caso achar necessário, sugestões de alterações que visem melhorar a execução do objeto.

Parágrafo quinto – Além do parecer de diagnóstico inicial definido no parágrafo anterior, o **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA** nova análise do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento a qualquer momento durante a execução do contrato, a qual deverá ser realizada por profissional com a mesma qualificação referida no parágrafo segundo.

Parágrafo sexto – As análises do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento citadas no parágrafo anterior somente ocorrerão mediante necessidade justificada pelo gestor do contrato e não poderão superar o quantitativo de duas por ano, além do parecer de diagnóstico inicial citado no parágrafo quarto.

Parágrafo sétimo – Nenhum valor adicional será pago à **CONTRATADA** por ocorrência das solicitações de análise do ambiente e da ferramenta.

Parágrafo oitavo – Nenhum pagamento adicional será realizado em razão do trabalho efetuado nesta fase, uma vez que o cronograma de pagamento tem início a partir da efetiva prestação dos serviços, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

Parágrafo nono – Até final do contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer ao **CONTRATANTE** todas as informações necessárias à transição para outra empresa prestadora de serviço, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

CLÁUSULA SÉTIMA – Os 3 (três) meses iniciais de execução do contrato serão



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

considerados como período de estabilização, durante o qual os redutores aplicáveis gerados em caso de não atingimento das metas exigidas nos indicadores de níveis de serviço serão aplicados em menor escala, de modo a permitir à **CONTRATADA** realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) será decrementado em 50%, ou seja, será considerado apenas 50% do redutor aplicável;
- b. Para o 2º (segundo) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 30%, ou seja, será considerado apenas 70% do redutor aplicável;
- c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 10%, ou seja, será considerado apenas 90% do redutor aplicável;
- d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante, os redutores serão aplicados integralmente.

Parágrafo primeiro – Para fins da flexibilização dos redutores de que trata o *caput*, será considerado como primeiro mês de execução, o período correspondente entre o dia do início da execução e o último dia do mesmo mês. Para o segundo e terceiro meses, será considerado o período do dia 1º do mês em questão até o seu último dia.

Parágrafo segundo – Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

Parágrafo terceiro – A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal. A referida revisão ficará restrita a, no máximo, 3 (três) indicadores e suas respectivas metas.

DA FORMA E DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA OITAVA – Para a execução do contrato, será implementado método de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o **CONTRATANTE** como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a **CONTRATADA** como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços.

Parágrafo primeiro - A execução dos serviços será gerenciada pela **CONTRATADA**, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao **CONTRATANTE**, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

Parágrafo terceiro - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao gestor do contrato, que colaborará com a **CONTRATADA** na busca da melhor solução para o problema.

Parágrafo quarto - Os serviços que compõem o escopo desta contratação envolverão a execução de atividades acessórias de rotina, que deverão ser realizadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do **CONTRATANTE**, e de atividades sob demanda, para atender a necessidades específicas.

Parágrafo quinto - Tanto as atividades de rotina quanto as atividades demandadas deverão ser executadas remotamente, a partir do Centro de Operações de Rede localizado nas dependências da **CONTRATADA**.

Parágrafo sexto - Os profissionais que atuarão na prestação dos serviços objeto deste contrato poderão ser compartilhados com outros contratos da **CONTRATADA**, não havendo qualquer vínculo de pessoalidade ou subordinação entre o **CONTRATANTE** e os referidos profissionais.

Parágrafo sétimo - Os serviços de monitoramento, operação e controle envolvem o acompanhamento contínuo do ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**, o registro de incidentes e primeiro nível de diagnóstico, e o atendimento a requisições operacionais demandadas pela área técnica do **CONTRATANTE** (fiscais e gestor do



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

contrato).

Parágrafo oitavo - O resultado esperado das atividades de monitoramento do ambiente é o rápido diagnóstico de qualquer incidente relacionado à disponibilidade ou à qualidade na prestação dos serviços de TIC. Além da identificação e diagnóstico, espera-se como resultado dos serviços o registro de todos os incidentes ocorridos no ambiente e a maximização das resoluções em primeiro nível.

Parágrafo nono - Caso a resolução não seja possível neste nível de tratamento, a equipe deverá coletar e registrar informações de forma adequada para suportar os níveis posteriores e encaminhar as demandas às áreas responsáveis conforme procedimentos definidos para cada tipo de serviço, informando as ações já realizadas.

Parágrafo dez - Sempre que solicitado ou programado pelas áreas técnicas do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá executar, nos equipamentos servidores, procedimentos que não possam ser executados no horário de expediente do **CONTRATANTE**, conforme procedimentos operacionais definidos pelas áreas técnicas.

Parágrafo onze - As requisições operacionais serão demandadas pelo gestor do contrato ou pelos fiscais por meio de Requisições de Serviços realizadas na ferramenta de gerenciamento de serviços. As requisições conterão o detalhamento das atividades a serem realizadas, assim como a data e hora de realização.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

CLÁUSULA NONA – Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme definido no Anexo B.

Parágrafo primeiro - A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações da ferramenta de monitoramento da infraestrutura, do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deverá ser validado previamente pelas partes.

Parágrafo segundo - As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço e o último dia do mês, bem como no



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.

Parágrafo terceiro - A **CONTRATADA** será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterà, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos no Anexo B, a serem disponibilizados ao **CONTRATANTE**, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.

Parágrafo quarto - O **CONTRATANTE** poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificada situação alheia à atuação da **CONTRATADA**, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação do serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros.

Parágrafo quinto - A **CONTRATADA** deverá classificar os incidentes devidamente, preenchendo, no mínimo, os seguintes atributos:

- a. Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
- b. Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do **CONTRATANTE**, conforme definido da ferramenta;
- c. NSE: o NSE deverá ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o NSE poderá ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do **CONTRATANTE**, caso identifiquem alguma irregularidade no NSE atribuído;
- d. Prioridade e/ou Criticidade: o nível de Prioridade e/ou Criticidade deverá ser orientado pela seguinte tabela:

Nível de Prioridade/Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA DEZ – O objeto deste contrato será recebido da seguinte forma:

- a. Após análise do Relatório Gerencial de Serviços apresentado pela **CONTRATADA**, o fiscal técnico do contrato emitirá o recebimento provisório relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A análise do relatório e emissão do recebimento provisório deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da entrega do RGS pela **CONTRATADA**;
- b. Caberá ao gestor do contrato emitir e assinar a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS), que caracterizará o recebimento definitivo da prestação do serviço. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços. De posse do recebimento preliminar e da TANS, o gestor do contrato emitirá e assinará a nota técnica de ateste e pagamento dos serviços prestados no período, após análise de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento.

Parágrafo primeiro – O gestor do contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades, impeditivos de recebimento dos serviços prestados. A **CONTRATADA** deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo gestor do contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo segundo – A emissão da nota fiscal pela **CONTRATADA** somente estará autorizada após o envio da TANS assinada pelo Gestor do Contrato. Quando do protocolo da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá apresentar também a TANS assinada pelo preposto.

Parágrafo terceiro – Os serviços serão medidos com base em indicadores de Níveis de Serviço, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela **CONTRATADA**, conforme disposto no Anexo B.

Parágrafo quarto – O preposto deverá apresentar ao gestor do contrato justificativas, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecido na Tabela de Indicadores de Níveis de Serviços.

Parágrafo quinto – Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos que comprovadamente forem causados pelo **CONTRATANTE**, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

de penalidades à **CONTRATADA**.

Parágrafo sexto – O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA ONZE – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas.

Parágrafo segundo – O limite máximo para redução do valor mensal será de 25%. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 25% para o pagamento do mês em questão, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo terceiro – O pagamento será realizado em parcelas mensais e após a emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS (Anexo B); validação dos serviços e emissão de recebimento definitivo pelo gestor do contrato, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

Parágrafo quarto – Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a nota fiscal, o gestor do contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da **CONTRATADA**, notificará o preposto para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo quinto – A nota fiscal deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** com todos os documentos exigidos, em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

Parágrafo sexto - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste contrato.

Parágrafo sétimo - A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto no *caput* será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo oitavo – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

Parágrafo nono – A não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA DOZE – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DO VALOR

CLÁUSULA TREZE – O valor mensal do presente contrato é de R\$ _____ (_____), e o valor global de R\$ _____ (_____), conforme discriminado no Anexo A.

Parágrafo único – Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DO REAJUSTE

CLÁUSULA QUATORZE – Os preços contratados poderão ser reajustados em atendimento a pedido expresso da **CONTRATADA**, que somente poderá ser apresentado ao **CONTRATANTE** a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, conforme o caso.

Parágrafo primeiro - O percentual de reajuste que eventualmente venha a ser deferido terá, como limite máximo, a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI/IPEA ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante.

Parágrafo segundo - Nas ocasiões em que a **CONTRATADA** for consultada acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, o direito ao reajuste do preço do contrato.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA QUINZE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta dos recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União de _____, Programa de Trabalho: _____ e Natureza da Despesa: _____, tendo sido emitida a Nota de Empenho _____, datada de ____ de ____ de ____.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZESSEIS – Com fundamento no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência:

b) multa, nos seguintes casos:

b.1) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço ou da disponibilização do Centro de Operações (NOC), limitada a incidência de 10 (dez) dias, sob pena de ser caracterizada a inexecução total do contrato;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

b.2) 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de não apresentação de documentação prevista neste instrumento ou no Termo de Referência;

b.3) 3% (três por cento) sobre o valor global do contrato a cada 3 (três) advertências ocorridas durante a execução do objeto;

b.4) 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.5) 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e das demais penalidades legais;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Parágrafo primeiro - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

Parágrafo segundo – *Ad cautelam*, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

Parágrafo terceiro - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" desta cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente ou não à pena de multa, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo quarto – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a **CONTRATADA**, na forma da lei.

Parágrafo quinto - O cometimento reiterado de descumprimentos injustificados de obrigações previstas neste contrato, regularmente apuradas e notificadas, poderá configurar a inexecução total da obrigação, com a rescisão unilateral do ajuste e a aplicação da penalidade prevista na alínea "b.5" do *caput* desta cláusula.

Parágrafo sexto - Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e/ou em versões autenticadas, por cartórios extrajudiciais ou por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao **CONTRATANTE**, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DEZESSETE – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA DEZOITO – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

- a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.

Parágrafo único – Caso a **CONTRATADA** venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA DEZENOVE – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA VINTE – O presente contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VINTE E UM – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(s) e administrativo(s), para executar a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo único - A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto contratado.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro de Brasília - Distrito Federal.

Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Brasília, de de 2018.

Pelo **CONTRATANTE**

Pela **CONTRATADA**

Johaness Eck
Diretor-Geral



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO A DO CONTRATO N. ____/2018,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA, E A
EMPRESA _____, PARA OS
FINS QUE ESPECIFICA (Pregão
Eletrônico n. 39/2018 – Processo
Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal do Contrato (R\$)	Valor Global do Contrato (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.	Mês	20	(...)	(...)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO B DO CONTRATO N. ____/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

TABELA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TANS				
Item	Indicador de Nível de Serviço Exigidos	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
1	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 8 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 8 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 5 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 5 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

		incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %		
5	Percentual de resolução de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	Percentual de resolução de incidentes em até 20 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 20 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
7	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
8	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 15 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO C DO CONTRATO N. ____/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa, entidade de direito privado sediada na, inscrita no CNPJ/MF sob nº e com Inscrição Estadual nº, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato na forma do seu Estatuto Social, e o **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, órgão público do Poder Judiciário Federal, sediado à SEPN 514, Bloco D, Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado “**CNJ**”.

FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantêm relacionamento de prestação de serviços por força do Contrato CNJ nº/....., firmado em de de, e para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades nas dependências do **CNJ** é necessário e desejável que este revele à **CONTRATADA**, sob forma escrita, verbal ou qualquer outra forma tangível, certas informações proprietárias e confidenciais relativas aos seus processos de trabalho.

As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ** definidas no item ‘1’ são proprietárias e confidenciais, e só estão sendo reveladas à **CONTRATADA** em razão da realização dos serviços previstos no contrato acima referido, e por nenhuma outra razão, não desejando o **CNJ** transmitir à **CONTRATADA** qualquer interesse ou direito de propriedade intelectual, nem tornar tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** públicas ou de conhecimento comum.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para os propósitos do contrato e deste Termo de Confidencialidade, o termo “**INFORMAÇÕES**

CONFIDENCIAIS” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados em decorrência da execução do Contrato CNJ nº/....., inclusive, mas sem se limitar a, segredos institucionais, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, operações, desempenho, tecnologia, negócios e processos,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

técnicas de programação de computador, e outras informações proprietárias designadas como tais, ou assim subentendidas, pelas PARTES, sejam elas apresentadas na forma escrita, oral, gráfica, eletrônica ou por outro meio qualquer de registro. O termo “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**” irá incluir quaisquer amostras, modelos ou protótipos, ou partes destes.

2. SIGILO

2.1 A **CONTRATADA** pactua que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão mantidas no mais estrito sigilo. A **CONTRATADA** se compromete a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, persistindo a obrigação de sigilo por tempo indeterminado após o encerramento do que originou o presente termo.

2.2 Só os representantes da **CONTRATADA** cuja avaliação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** seja necessária e apropriada para os propósitos especificados da execução do contrato terão acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**. As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão usadas pela **CONTRATADA** somente para os propósitos limitados estabelecidos na execução do contrato.

2.3 Com respeito aos sócios, diretores, trabalhadores, agentes e representantes da **CONTRATADA** e outras pessoas que necessitem ter acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a **CONTRATADA** pactua obter de todas essas pessoas um **Acordo de Sigilo** obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.

2.4 Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de posse da **CONTRATADA** e sob seu controle deverão ser guardadas e mantidas a salvo num lugar seguro, com proteção adequada para assegurar que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso a essas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

2.5 A **CONTRATADA** concorda em notificar imediatamente o **CNJ**, por escrito, qualquer utilização indevida, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que lhe forem reveladas, ou qualquer violação do contrato que chegue ao seu conhecimento.

3. PROPRIEDADE

3.1 Todos os materiais, inclusive, mas sem limitações a documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações financeiras ou comerciais, e dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, p. ex.: discos, fitas), fornecidos pelo **CNJ** à **CONTRATADA**, permanecerão sendo de propriedade do **CNJ**.

3.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela **CONTRATADA** ou por seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, reveladas pelo **CNJ**, serão também consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, e serão havidas como de propriedade da **CONTRATADA** somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes do **CNJ**.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

4. LIMITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES E DIREITOS

4.1 A **CONTRATADA** concorda que não adquire qualquer título, posse, direitos de propriedade intelectual ou outros direitos para usar, vender, explorar, copiar ou desenvolver mais qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**, em razão da execução do contrato. Caso as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** sejam ou venham a ser objeto de requerimento de patente, patente, requerimento de direito autoral, ou direito autoral, a **CONTRATADA** concorda e entende que o **CNJ** terá todos os direitos e socorros legais disponíveis como resultado dos referidos requerimentos de patente, patentes, requerimentos de direito autoral, ou direitos autorais, e que a revelação de tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** à **CONTRATADA** não afeta de maneira alguma esses direitos e socorros.

4.2 A **CONTRATADA** entende que a revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** aqui prevista tem bases não-exclusivas, e que o **CNJ** poderá, a qualquer tempo, e sem limitações, revelar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de sua propriedade a outros, sob obrigações de sigilo similares àquelas previstas em contrato.

4.3 Nada neste instrumento irá obrigar o **CNJ** a revelar à **CONTRATADA** qualquer informação em particular.

4.4 O nome, a marca e a logomarca da **CONTRATADA** são de sua propriedade exclusiva e encontram-se devidamente registrados junto aos órgãos competentes e protegidos pelas leis de propriedade intelectual, de modo que o presente instrumento não confere ao **CNJ** qualquer direito, direto ou indireto, sobre o nome, a marca e a logomarca pertencentes à **CONTRATADA**, sendo vedada qualquer forma de utilização, exploração, reprodução e/ou veiculação destes, em conexão ou não com o objeto deste instrumento, sem a autorização prévia e expressa da **CONTRATADA**.

5. NÃO-REVELAÇÃO

5.1 Tanto a **CONTRATADA** como seus respectivos representantes, funcionários, agentes e terceiros, direta ou indiretamente relacionados, na forma dos **Acordos de Sigilo** assinados, concordam que durante o período de vigência do Contrato CNJ nº./....., e após o seu encerramento será mantida, por prazo indeterminado, a proibição de revelação e de uso em benefício próprio ou de terceiros das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

5.2 As restrições estabelecidas no item **5.1** não se aplicarão a quaisquer informações, dados ou outros materiais cedidos, na medida em que existir, ou vier a existir, qualquer uma das condições seguintes:

- a) Fossem previamente conhecidas pela **CONTRATADA**, livre de qualquer obrigação de mantê-las confidenciais conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que ele não tenha recebido tais informações, direta ou indiretamente, do **CNJ**;
- b) Sejam ou se tornem de domínio público, por revelação que não seja desautorizada;
- c) Sejam obtidas independentemente pela **CONTRATADA** sem conhecimento das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que tais informações, ou informações correlatas, não tenham



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

sido antecipadas em processo de patentes previamente publicados, de titularidade do **CNJ**;

- d Sejam reveladas a terceiros, sem restrições, pelo **CNJ**; ou
- e Sejam recebidas legalmente pela **CONTRATADA** de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal; ou
- f Que venham a ser tornadas públicas por ação ou omissão não atribuível à **CONTRATADA**.

5.3 As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** não serão consideradas pertencentes ao domínio público simplesmente por estarem parcialmente incorporadas a descobertas em geral, ou porque características individuais suas, componentes seus ou combinações disso sejam agora ou venham a ser conhecidos pelo público.

6. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

6.1 Quando do encerramento do presente contrato e/ou das relações de negócios entre a **CONTRATADA** e o **CNJ**, ou mais cedo, de comum acordo entre as PARTES, a **CONTRATADA** deverá entregar em até 15 (quinze) dias ao **CNJ**, ou a quem ele designar, toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** em sua posse ou sob seu controle, exceto se o **CNJ**, por intermédio de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela **CONTRATADA**.

6.2 A **CONTRATADA** irá se certificar de que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** e cópias, ou extrações destas, tenham sido devolvidas ao **CNJ**, ou a quem ela designar, bem como que sejam destruídas, de maneira irrecuperável, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).

7. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO

A **CONTRATADA** não será responsável pela revelação de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** caso esta seja feita em resposta a ordem judicial, contanto que seja dada notificação ao **CNJ**, tão logo tal ordem seja recebida, para que este possa buscar uma medida protetora, caso seja adequado.

8. ACORDO DE OBRIGAÇÃO DOS SUCESSORES

Este Termo de Confidencialidade terá caráter obrigatório e deverá vigorar em benefício das PARTES aqui signatárias, de seus herdeiros, administradores, sucessores e depositários.

9. DA VIGÊNCIA

9.1 Este Termo de Confidencialidade se efetivará a partir da data da assinatura do Contrato de prestação ao que está vinculado e terminará com a cessação da prestação dos serviços, ressalvados os efeitos da vedação contida no **item 5** do presente ajuste.

9.2 O encerramento deste Termo não eximirá a **CONTRATADA** de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Termo de Confidencialidade, as PARTES elegem o Foro de Brasília, DF, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assim, justas e contratadas, as PARTES assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SEPN Quadra 514 Norte - Lote 9 - Bloco D - CEP 70760-544 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

DESPACHO

Atesto e firmo o Edital do Pregão Eletrônico nº 39/2018, correspondente ao documento nº 0553830.

À Comissão Permanente de Licitação para prosseguimento.

Johaness Eck
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 22/10/2018, às 11:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0554096** e o código CRC **FD14FD62**.

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS - PRE 39/2018				
	Valor Total		Economia	
	Estimado	Adjudicado	R\$	%
ITEM 001	614.835,40	250.000,00	364.835,40	59,34
Total	614.835,40	250.000,00	364.835,40	59,34



Conselho Nacional de Justiça

Termo de Adjudicação do Pregão Eletrônico

Nº 00039/2018

Às 13:14 horas do dia 08 de novembro de 2018, após analisado o resultado do Pregão nº 00039/2018, referente ao Processo nº 10939/2016, o pregoeiro, Sr(a) GABRIEL DA SILVA OLIVEIRA, ADJUDICA aos licitantes vencedores os respectivos itens, conforme indicado no quadro Resultado da Adjudicação.

****OBS:** Itens com recursos serão adjudicados pela Autoridade competente e constarão no termo de julgamento.

Resultado da Adjudicação

Item: 1

Descrição: Treinamento Informática - Sistema / Software

Descrição Complementar: Contratação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça, conforme as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

Tratamento Diferenciado: -

Aplicabilidade Decreto 7174: Sim

Aplicabilidade Margem de Preferência: Não

Quantidade: 20

Unidade de fornecimento: mes

Valor estimado: R\$ 614.835,4000

Situação: Adjudicado

Adjudicado para: ALGAR TI CONSULTORIA S/A , pelo melhor lance de R\$ 250.000,0000 .

Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Adjudicado	08/11/2018 13:14:02	Adjudicação em grupo da proposta. Fornecedor: ALGAR TI CONSULTORIA S/A, CNPJ/CPF: 05.510.654/0001-89, Melhor lance: R\$ 250.000,0000

Fim do documento



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SEPN Quadra 514 Norte - Lote 7 - Bloco B - CEP 70760-542 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

RELATÓRIO

Pregão Eletrônico nº. 39/2018

Processo-SEI: nº 10939/2016

Senhor Diretor Geral,

1. Trata-se de processo administrativo que tem por objeto a contratação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital.

2. Analisada a minuta de Edital (0546800), a Assessoria Jurídica emitiu parecer chancelando o documento nos termos do art. 38, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93 (0549197) e Vossa Senhoria autorizou a abertura do procedimento licitatório (0550180).

3. Em 23 de outubro de 2018, o Aviso de Licitação foi divulgado no Diário Oficial da União nº 204, Seção 3, página 140, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, na página eletrônica do CNJ e afixado no quadro de avisos da CPL (0564270).

4. Após a publicação do instrumento convocatório, foram apresentados 4 (quatro) questionamentos aos termos do Edital, todos devidamente respondidos (0564272, 0564281, 0564282 e 0564285).

5. Na sessão pública de abertura do Pregão, realizada em 05 de novembro de 2018, 13 (treze) empresas cadastraram proposta para o Item 1, por meio sistema Comprasnet (0564288).

6. Após verificação das propostas cadastradas, procedeu-se à fase de lances. Encerrada a etapa competitiva, verificou-se a ordem de classificação final disposta no documento nº 0564291.

7. Por conseguinte, a empresa mais bem colocada para o Item 1 foi convocada a apresentar a sua proposta de preços e os documentos de habilitação (0564300) no prazo estabelecido na Seção X do Edital.

8. Analisada a documentação exigida pelo certame com auxílio da unidade técnica (0564302), registrou-se o julgamento e a motivação da aceitação da proposta da empresa nos seguintes termos:

ITEM 1				
Classificação	Empresa	Valor total (R\$)	Julgamento da Proposta	Motivo da Aceitação
1º	ALGAR TI CONSULTORIA S/A	250.000,00	ACEITA	Por atender aos requisitos do edital.

9. Encerrada a sessão, não foi registrada intenção de recurso por parte das empresas.

10. A Ata de Realização do Pregão Eletrônico nº 39/2018 está disponível no Documento SEI n. 0564313.

11. O resultado (0564315) do certame foi publicado no Diário Oficial da União nº 214, Seção 3, página 171, de 07 de novembro de 2018 (0564404).

12. A economia auferida no Pregão 39/2018 foi de 59,34%, representando um montante de R\$ 364.835,40 (trezentos e sessenta e quatro mil, oitocentos e trinta e cinco reais e quarenta centavos), conforme

mapa comparativo de preços (0564406).

13. Oportunamente, informo que consta do Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas do Fornecedor (0564302) penalidade de impedimento (suspensão temporária) da empresa vencedora do certame. A penalidade, com base no inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93, consiste na impossibilidade de contratar e licitar com a Procuradoria Regional do Trabalho da 2ª Região - SP.

14. Em que pese o exposto, a restrição, no entanto, não afeta sua capacidade de firmar contratos com outros órgãos da administração pública federal (TCU, [AC-3443-48/13-P](#), Sessão: 04/12/13, Relator Ministro ANDRÉ DE CARVALHO).

(...)

9. Bem se sabe que tanto a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, em seu art. 87, incisos III e IV, quanto a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, em seu art. 7º, preveem sanções a licitantes consubstanciadas na impossibilidade de participarem de licitações promovidas por órgãos e/ou entidades da administração pública.

10. O âmbito de abrangência subjetiva de cada uma dessas sanções tem merecido acalorada discussão nos últimos anos não apenas nos processos judiciais que tramitam perante o STJ, mas também nos processos de controle financeiro autuados neste TCU, de modo que cabe ao órgão ou entidade responsável pela licitação fundamentar a sua decisão pela inabilitação, deixando evidente qual linha jurisprudencial pretende adotar no trato dessa matéria, se a predominante no STJ ou a construída no TCU (v. g.: Acórdão 3273/2013).

11. Em suma, **o TCU vem entendendo que a sanção prevista no art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666, de 1993, abrangeria exclusivamente o órgão, a entidade ou a unidade administrativa que a impôs**, ante o disposto no art. 6º, inciso XII, da mesma lei (cf. Acórdãos 3242/2012, 3439/2012, 3465/2012, 739/2013 e 1.006/2013, todos do Plenário). (grifamos)

(...)

15. Mediante dever de ofício, ressalte-se que o Acórdão nº 1.793/2011 do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) recomendou aos gestores públicos a identificação de comportamentos prejudiciais à boa condução dos procedimentos licitatórios pelas licitantes.

16. Nesse tocante, relatamos que o procedimento transcorreu de maneira regular e não houve registro de comportamentos incompatíveis com o dever de diligência.

17. Desta forma, e sendo o que me cabia informar, encaminho o processo para as providências relativas à comprovação da regularidade jurídica do certame e posterior homologação por parte de Vossa Senhoria.

Respeitosamente,

Vânia Alves de Souza Campanate

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **VÂNIA ALVES DE SOUZA CAMPANATE, PRESIDENTE DA CPL - COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**, em 08/11/2018, às 16:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0564413** e o código CRC **4D05BA58**.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SEPN Quadra 514 Norte - Lote 9 - Bloco D - CEP 70760-544 - Brasília - DF - www.cnj.jus.br

PARECER - AJU

PROCESSO ADMINISTRATIVO CNJ SEI Nº 10939/2016

Assunto: Pregão Eletrônico CNJ nº 39/2018 - Contratação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça. Análise da regularidade procedimental.

Senhora Assessora-Chefe,

Os autos foram encaminhados à Assessoria Jurídica, nos termos do Despacho DG 0564774, para "*verificação da regularidade jurídica dos atos executados ao longo do Pregão Eletrônico CNJ nº 39/2018, com vistas a subsidiar ulterior homologação do referido certame por esta Diretoria-Geral*".

2. Preliminarmente, promovemos a averiguação do atendimento aos requisitos elencados na lista de verificação constante do arquivo SEI 0166793, juntada, no caso, ao arquivo SEI 0565936.

3. Trata-se do Pregão Eletrônico nº 39/2018 que tem por objeto a contratação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.

4. Resumidamente, quanto à fase interna da licitação, informa-se que a minuta do Edital (0546800) e os atos administrativos preparatórios à licitação foram analisados e chancelados por esta Assessoria (Parecer AJU 0549197), atendendo ao disposto no parágrafo único do artigo 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

5. Após a autorização de abertura da fase externa do certame pela Diretora-Geral, no Despacho DG 0550180, foram juntados aos autos os atos administrativos de designação do pregoeiro e da equipe de apoio (arquivo SEI 0564266), atendendo ao disposto no art. 10 e seus parágrafos do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

6. Em seguida, atendendo-se ao comando do art. 17 do Decreto n. 5.450, de 2005, o Aviso de Licitação foi divulgado por meio de (arquivo SEI 0564270):

i) publicação no Diário Oficial da União nº 204, Seção 3, página 140, do dia 23 de outubro de 2018;

ii) publicação no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br;

iii) publicação na página eletrônica do CNJ; e

iv) informe afixado no quadro de avisos da CPL.

7. Observado o interstício mínimo de 8 (oito) dias úteis, contado a partir da publicação do aviso do certame para apresentação das propostas pelas empresas interessadas, conforme dispõe o § 4º do art. 17 do Decreto nº 5.450, de 2005, e transcorrida a fase externa da licitação, a Comissão Permanente de Licitação – CPL registrou em seu relatório os principais atos/fatos administrativos ocorridos nessa etapa licitatória (arquivo SEI 0564413).

8. Informa-se que foram apresentados 4 questionamentos aos termos do Edital, os quais foram devidamente respondidos conforme os anexos 0564272, 0564281, 0564282 e 0564285.

9. Após a verificação das propostas cadastradas, e encerrada a etapa competitiva, a empresa melhor colocada (arquivo SEI 0564291) foi convocada a apresentar proposta de preço e documentos de habilitação, no prazo estabelecido nas Seção X do Edital. A Pregoeira passou ao julgamento e à motivação da recusa ou aceitação da proposta, declarando vencedora a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, para o item 1.

10. O resultado do certame foi publicado no Diário Oficial da União n. 214, Seção 3, página 171, de 7 de novembro de 2018 (arquivo SEI 0564404). De acordo com o mapa comparativo de preços (arquivo SEI 0564406), a economia obtida foi de 59,34% em relação ao valor estimado. O item único foi adjudicado à empresa vencedora, conforme o Termo de Adjudicação (0564408).

11. A proposta comercial e os documentos de habilitação da empresa vencedora foram juntados aos autos, conforme constam nos arquivos SEI 0564300 e 0564394. Em que pese as declarações de regularidade fiscal, trabalhista e perante o INSS e FGTS da empresa adjudicatária estarem todas válidas na data da análise da documentação, algumas certidões poderão vencer até o momento da contratação, o que não impede a regular homologação do certame, mas obriga a Administração a realizar nova verificação quanto à condição da empresa de contratar com o CNJ, à época da eventual celebração do contrato administrativo.

12. Vale destacar que a empresa foi penalizada pela Procuradoria Regional do Trabalho da 2ª Região – SP, com a suspensão temporária para contratar com a Administração Pública, de que trata o inciso III do art. 87 da Lei 8.666, de 1993. Todavia, tal penalidade não impede que a licitante firme contrato com outros órgãos da Administração Pública Federal, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU, [AC-3443-48/13-P](#), Sessão: 04/12/13, Relator Ministro ANDRÉ DE CARVALHO):

(...)

9. Bem se sabe que tanto a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, em seu art. 87, incisos III e IV, quanto a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, em seu art. 7º, preveem sanções a licitantes consubstanciadas na impossibilidade de participarem de licitações promovidas por órgãos e/ou entidades da administração pública.

10. O âmbito de abrangência subjetiva de cada uma dessas sanções tem merecido acalorada discussão nos últimos anos não apenas nos processos judiciais que tramitam perante o STJ, mas também nos processos de controle financeiro autuados neste TCU, de modo que cabe ao órgão ou entidade responsável pela licitação fundamentar a sua decisão pela inabilitação, deixando evidente qual linha jurisprudencial pretende adotar no trato dessa matéria, se a predominante no STJ ou a construída no TCU (v. g.: Acórdão 3273/2013).

11. Em suma, **o TCU vem entendendo que a sanção prevista no art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666, de 1993, abrange exclusivamente o órgão, a entidade ou a unidade administrativa que a impôs**, ante o disposto no art. 6º, inciso XII, da mesma lei (cf. Acórdãos 3242/2012, 3439/2012, 3465/2012, 739/2013 e 1.006/2013, todos do Plenário). (grifamos)

(...)

13. Utilizando o número de CNPJ da futura contratada, efetuamos consultas em páginas eletrônicas[1] mantidas na rede mundial de computadores e não logamos identificar:

a) eventos hábeis à indicação de que a empresa vencedora do Pregão 39/2018 esteja apenada com impedimento ou suspensão de licitar com a União; e

b) a existência de declaração de inidoneidade.

14. Considerando a recomendação do Tribunal de Contas da União nos Acórdãos n. 1.793/2011 e 754/2015 – Plenário, quanto à identificação de comportamentos de licitantes prejudiciais à boa condução dos certames, a CPL informou que não ocorreram comportamentos prejudiciais.

15. Os registros que formam as passagens precedentes fundamentam nossa convicção pela existência de compatibilidade entre as previsões do ordenamento jurídico e os procedimentos administrativos executados ao longo do Pregão Eletrônico CNJ nº 39/2018, **reunindo as condições necessárias à homologação do certame.**

É o parecer.

Brasília, 12 de novembro de 2018.

Rodrigo Moraes Godoy

Assessor Jurídico

Senhor Diretor-Geral,

Estou de acordo com o parecer supra. Seguem os autos à consideração de Vossa Senhoria.

Brasília, 13 de novembro de 2018.

Vanessa Fernandes de Tunes Machado
Assessora-Chefe AJU/DG/CNJ

[1]

<https://portal.tcu.gov.br/responsabilizacao-publica/licitantes-inidoneos/>
<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>

e



Documento assinado eletronicamente por **VANESSA FERNANDES DE TUNES MACHADO, ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 13/11/2018, às 11:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY, TÉCNICO JUDICIÁRIO - ADMINISTRATIVA**, em 13/11/2018, às 12:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0565939** e o código CRC **D3807081**.



Conselho Nacional de Justiça

Termo de Homologação do Pregão Eletrônico

Nº 00039/2018

Às 15:14 horas do dia 26 de novembro de 2018, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, Sr. JOHANESS ECK, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 10939/2016, Pregão nº 00039/2018.

Resultado da Homologação**Item: 1****Descrição:** Treinamento Informática - Sistema / Software**Descrição Complementar:** Contratação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça, conforme as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.**Tratamento Diferenciado:** -**Aplicabilidade Decreto 7174:** Sim**Aplicabilidade Margem de Preferência:** Não**Quantidade:** 20**Unidade de fornecimento:** mes**Valor estimado:** R\$ 614.835,4000**Situação:** Homologado**Adjudicado para:** ALGAR TI CONSULTORIA S/A , pelo melhor lance de R\$ 250.000,0000 .**Eventos do Item**

Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	08/11/2018 13:14:02	-	Adjudicação em grupo da proposta. Fornecedor: ALGAR TI CONSULTORIA S/A, CNPJ/CPF: 05.510.654/0001-89, Melhor lance: R\$ 250.000,0000
Homologado	26/11/2018 15:14:19	JOHANESS ECK	

Fim do documento



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SEPN Quadra 514 Norte - Lote 7 - Bloco B - CEP 70760-542 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

CONTRATO

CONTRATO N. 31/2018

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A. (Pregão Eletrônico CNJ N. 39/2018 - Processo n. 10939/2016).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SEPN 514, Bloco D, Lote 9, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johanness Eck**, RG n. 6.997.231-x SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e o art. 3º, inciso XI, alínea "a", da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, com sede no SBS, Quadra 02, Bloco Q, Salas 401 e 402, CEP 70070-120, Brasília/DF, telefone (61) 3246-3100, inscrita no CNPJ sob o n. 05.510.654/0001-89, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **Amanda Conde dos Reis**, RG n. 3.260.603 SSP-DF e CPF n. 002.714.056-35, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 39/2018, publicado no Diário Oficial da União do dia 7 de novembro de 2018, e a respectiva homologação, conforme Despacho DG 0567315 do Processo 10939/2016, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes nas Leis n. 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto n. 5.450/2005, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**, observados o Edital, o Termo de Referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente contrato será executado de forma indireta, por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- prestar, por meio do gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à **CONTRATADA** utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo **CONTRATANTE**, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;
- disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à **CONTRATADA** utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo **CONTRATANTE**, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;
- disponibilizar ferramenta de monitoramento do ambiente tecnológico (rede, servidores e serviços);

- e) analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços (RGS) observando se os níveis de serviço exigidos e os indicadores foram alcançados, bem como preencher a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) até o 5º dia útil contado a partir da entrega do RGS pelo preposto da **CONTRATADA**;
- f) comunicar oficialmente à **CONTRATADA** sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- g) exercer permanente fiscalização da execução dos serviços, registrando formalmente em processo todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- h) fiscalizar a disponibilização do Centro de Operações de Rede (NOC) pela **CONTRATADA**, podendo exigir fotos e vídeos do ambiente, documentações e visitar às dependências onde o serviço está sendo prestado, sempre que for necessário, para comprovar a adequada execução do objeto;
- i) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da **CONTRATADA** às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação relacionados à execução do serviço, sempre com o controle e a supervisão da sua equipe técnica;
- j) efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- k) aplicar as sanções previstas neste contrato, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo único - Caso as partes acordem em utilizar ferramentas que não sejam fornecidas pelo **CONTRATANTE**, ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução permanecerão sob custódia exclusiva do **CONTRATANTE**.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
- b) utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade dos serviços e o atendimento às especificações contidas neste contrato, no Edital e em seus Anexos;
- c) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- d) reportar, formal e imediatamente ao gestor do contrato, quaisquer problemas, anormalidades, erros e/ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços;
- e) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do **CONTRATANTE**, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- f) detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do **CONTRATANTE**, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- g) dispor ou instalar, até a data de início da execução dos serviços, Centro de Operações de Rede (NOC), contendo todo o mobiliário, equipamentos e infraestrutura de redes necessários para a devida prestação dos serviços, e mantê-lo em funcionamento durante toda a vigência do contrato;
- h) informar aos gestores do contrato o endereço e telefone de contato com a Central de Operações de Rede referida na alínea anterior, até o início da execução dos serviços e informar, em caso de necessidade de mudança de endereço da Central de Operações, a data da mudança e o novo local e telefones de contato, com antecedência mínima de uma semana;
- i) providenciar, até o início da execução dos serviços, conectividade entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, por meio de enlace de acesso (enlace dedicado ou via internet) diverso dos links do **CONTRATANTE**, sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- j) designar formalmente preposto e cuidar para que este mantenha permanente contato com o gestor do contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;
- k) extrair dados das ferramentas de controle de gestão dos serviços e de monitoramento do ambiente tecnológico e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos

níveis de serviço executados em confronto aos exigidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço;

l) fornecer ao **CONTRATANTE**, mensalmente, junto com o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;

m) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;

n) encaminhar ao Protocolo Administrativo do **CONTRATANTE** todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;

o) responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;

p) garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a sua regular execução, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;

q) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo C deste contrato);

r) responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

s) cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**;

t) manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas necessárias para uma boa execução do objeto durante toda a vigência do contrato;

u) manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA – Os serviços deverão ser prestados nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica da **CONTRATADA**, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, sem interrupções.

Parágrafo primeiro - Os serviços devem ser executados em um Centro de Operações de Rede (NOC) instalado nas dependências da **CONTRATADA**. Toda a infraestrutura tecnológica (hardware e software) necessária para a prestação dos serviços é de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo-lhe a incumbência de instalar e manter operacionais, por sua conta, todos os equipamentos, softwares e dispositivos necessários à execução dos serviços.

Parágrafo segundo - O NOC deverá conter uma infraestrutura adequada para a devida prestação do serviço, isto é, a **CONTRATADA** é responsável por disponibilizar e manter o NOC com, no mínimo: mesas, cadeiras e computadores adequados ao serviço de monitoramento para todos os funcionários que irão prestar o serviço; e TV's, Telas ou Video-Wall para o acompanhamento dos dashboards de monitoração do ambiente.

Parágrafo terceiro - Para executar adequadamente as atividades de monitoramento da infraestrutura de TIC do **CONTRATANTE**, mesmo em uma situação em que os links de acesso à internet deste estejam indisponíveis, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar enlace de acesso diverso aos links do **CONTRATANTE**. A disponibilização do enlace é de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, e não deverá gerar custos adicionais ao contrato.

Parágrafo quarto - O início da prestação dos serviços será precedido de Reunião de Alinhamento de Expectativas, a ser realizada até o 5º dia útil após a assinatura deste instrumento, contando com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, dos fiscais técnico e administrativo e do preposto formalmente indicado pela **CONTRATADA**.

DA FASE DE INICIAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA SEXTA – O objetivo da fase de iniciação é mitigar os riscos inerentes ao início da execução de um serviço, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades). Esta fase deverá durar 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

Parágrafo primeiro – Nesta fase, a **CONTRATADA** deverá buscar compreender as principais características do

ambiente, de modo a familiarizar-se com os diversos itens envolvidos na execução dos serviços, como: servidores, ativos de rede, links de comunicação, entre outros. Este processo poderá ser feito por meio de reuniões entre o preposto e o gestor e/ou os fiscais do contrato, a critério de solicitação de agendamento das reuniões pela **CONTRATADA**.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** deverá apresentar um profissional especialista em configuração e administração de sistemas de monitoramento de ambientes de TIC para atuar no período de iniciação, o qual deverá possuir a qualificação mínima estabelecida no Termo de Referência, que deverá ser comprovada pela **CONTRATADA** em até 5 (cinco) dias após a Reunião de Alinhamento de Expectativas.

Parágrafo terceiro - Além do ambiente tecnológico, a **CONTRATADA** deverá conhecer a ferramenta de monitoramento do ambiente atualmente utilizada pelo **CONTRATANTE**, bem como suas configurações atuais. Será concedido acesso à ferramenta ao profissional especialista de modo a permitir uma análise crítica da **CONTRATADA** sobre as configurações do ambiente.

Parágrafo quarto – Até o fim da fase de iniciação, a **CONTRATADA** deverá apresentar um parecer de diagnóstico da situação atual do ambiente do **CONTRATANTE** (configurações da ferramenta, características do ambiente, entre outros pontos que forem considerados relevantes) contendo também, caso achar necessário, sugestões de alterações que visem melhorar a execução do objeto.

Parágrafo quinto – Além do parecer de diagnóstico inicial definido no parágrafo anterior, o **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA** nova análise do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento a qualquer momento durante a execução do contrato, a qual deverá ser realizada por profissional com a mesma qualificação referida no parágrafo segundo.

Parágrafo sexto – As análises do ambiente e das configurações da ferramenta de monitoramento citadas no parágrafo anterior somente ocorrerão mediante necessidade justificada pelo gestor do contrato e não poderão superar o quantitativo de duas por ano, além do parecer de diagnóstico inicial citado no parágrafo quarto.

Parágrafo sétimo – Nenhum valor adicional será pago à **CONTRATADA** por ocorrência das solicitações de análise do ambiente e da ferramenta.

Parágrafo oitavo – Nenhum pagamento adicional será realizado em razão do trabalho efetuado nesta fase, uma vez que o cronograma de pagamento tem início a partir da efetiva prestação dos serviços, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

Parágrafo nono – Até final do contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer ao **CONTRATANTE** todas as informações necessárias à transição para outra empresa prestadora de serviço, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

CLÁUSULA SÉTIMA – Os 3 (três) meses iniciais de execução do contrato serão considerados como período de estabilização, durante o qual os redutores aplicáveis gerados em caso de não atingimento das metas exigidas nos indicadores de níveis de serviço serão aplicados em menor escala, de modo a permitir à **CONTRATADA** realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) será decrementado em 50%, ou seja, será considerado apenas 50% do redutor aplicável;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 30%, ou seja, será considerado apenas 70% do redutor aplicável;
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: o valor final da soma dos redutores calculados na TANS será decrementado em 10%, ou seja, será considerado apenas 90% do redutor aplicável;
- d) Do 4º (quarto) mês de execução em diante, os redutores serão aplicados integralmente.

Parágrafo primeiro – Para fins da flexibilização dos redutores de que trata o *caput*, será considerado como primeiro mês de execução, o período correspondente entre o dia do início da execução e o último dia do mesmo mês. Para o segundo e terceiro meses, será considerado o período do dia 1º do mês em questão até o seu último dia.

Parágrafo segundo – Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

Parágrafo terceiro – A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal. A referida revisão ficará restrita a, no máximo, 3 (três) indicadores e suas respectivas metas.

DA FORMA E DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA OITAVA – Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o **CONTRATANTE** como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a **CONTRATADA** como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços.

Parágrafo primeiro - A execução dos serviços será gerenciada pela **CONTRATADA**, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao **CONTRATANTE**, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

Parágrafo terceiro - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao gestor do contrato, que colaborará com a **CONTRATADA** na busca da melhor solução para o problema.

Parágrafo quarto - Os serviços que compõem o escopo desta contratação envolverão a execução de atividades acessórias de rotina, que deverão ser realizadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do **CONTRATANTE**, e de atividades sob demanda, para atender a necessidades específicas.

Parágrafo quinto - Tanto as atividades de rotina quanto as atividades demandadas deverão ser executadas remotamente, a partir do Centro de Operações de Rede localizado nas dependências da **CONTRATADA**.

Parágrafo sexto - Os profissionais que atuarão na prestação dos serviços objeto deste contrato poderão ser compartilhados com outros contratos da **CONTRATADA**, não havendo qualquer vínculo de pessoalidade ou subordinação entre o **CONTRATANTE** e os referidos profissionais.

Parágrafo sétimo - Os serviços de monitoramento, operação e controle envolvem o acompanhamento contínuo do ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**, o registro de incidentes e primeiro nível de diagnóstico, e o atendimento a requisições operacionais demandadas pela área técnica do **CONTRATANTE** (fiscais e gestor do contrato).

Parágrafo oitavo - O resultado esperado das atividades de monitoramento do ambiente é o rápido diagnóstico de qualquer incidente relacionado à disponibilidade ou à qualidade na prestação dos serviços de TIC. Além da identificação e diagnóstico, espera-se como resultado dos serviços o registro de todos os incidentes ocorridos no ambiente e a maximização das resoluções em primeiro nível.

Parágrafo nono - Caso a resolução não seja possível neste nível de tratamento, a equipe deverá coletar e registrar informações de forma adequada para suportar os níveis posteriores e encaminhar as demandas às áreas responsáveis conforme procedimentos definidos para cada tipo de serviço, informando as ações já realizadas.

Parágrafo dez - Sempre que solicitado ou programado pelas áreas técnicas do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá executar, nos equipamentos servidores, procedimentos que não possam ser executados no horário de expediente do **CONTRATANTE**, conforme procedimentos operacionais definidos pelas áreas técnicas.

Parágrafo onze - As requisições operacionais serão demandadas pelo gestor do contrato ou pelos fiscais por meio de Requisições de Serviços realizadas na ferramenta de gerenciamento de serviços. As requisições conterão o detalhamento das atividades a serem realizadas, assim como a data e hora de realização.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

CLÁUSULA NONA – Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme definido no Anexo B.

Parágrafo primeiro - A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações da ferramenta de monitoramento da infraestrutura, do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deverá ser validado previamente pelas partes.

Parágrafo segundo - As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.

Parágrafo terceiro - A **CONTRATADA** será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS)

que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos no Anexo B, a serem disponibilizados ao **CONTRATANTE**, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.

Parágrafo quarto - O **CONTRATANTE** poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificada situação alheia à atuação da **CONTRATADA**, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação do serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros.

Parágrafo quinto - A **CONTRATADA** deverá classificar os incidentes devidamente, preenchendo, no mínimo, os seguintes atributos:

- a) Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
- b) Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do **CONTRATANTE**, conforme definido da ferramenta;
- c) NSE: o NSE deverá ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o NSE poderá ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do **CONTRATANTE**, caso identifiquem alguma irregularidade no NSE atribuído;
- d) Prioridade e/ou Criticidade: o nível de Prioridade e/ou Criticidade deverá ser orientado pela seguinte tabela:

Nível de Prioridade/Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA DEZ – O objeto deste contrato será recebido da seguinte forma:

- a) Após análise do Relatório Gerencial de Serviços apresentado pela **CONTRATADA**, o fiscal técnico do contrato emitirá o recebimento provisório relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A análise do relatório e emissão do recebimento provisório deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da entrega do RGS pela **CONTRATADA**;
- b) Caberá ao gestor do contrato emitir e assinar a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS), que caracterizará o recebimento definitivo da prestação do serviço. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços. De posse do recebimento preliminar e da TANS, o gestor do contrato emitirá e assinará a nota técnica de ateste e pagamento dos serviços prestados no período, após análise de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento.

Parágrafo primeiro – O gestor do contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades, impeditivos de recebimento dos serviços prestados. A **CONTRATADA** deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo gestor do contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo segundo – A emissão da nota fiscal pela **CONTRATADA** somente estará autorizada após o envio da TANS assinada pelo Gestor do Contrato. Quando do protocolo da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá apresentar também a TANS assinada pelo preposto.

Parágrafo terceiro – Os serviços serão medidos com base em indicadores de Níveis de Serviço, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela **CONTRATADA**, conforme disposto no Anexo B.

Parágrafo quarto – O preposto deverá apresentar ao gestor do contrato justificativas, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecido na Tabela de Indicadores de Níveis de Serviços.

Parágrafo quinto – Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos que comprovadamente forem causados pelo **CONTRATANTE**, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à **CONTRATADA**.

Parágrafo sexto – O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA ONZE – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas.

Parágrafo segundo – O limite máximo para redução do valor mensal será de 25%. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 25% para o pagamento do mês em questão, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo terceiro – O pagamento será realizado em parcelas mensais e após a emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS (Anexo B); validação dos serviços e emissão de recebimento definitivo pelo gestor do contrato, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

Parágrafo quarto – Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a nota fiscal, o gestor do contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da **CONTRATADA**, notificará o preposto para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo quinto – A nota fiscal deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** com todos os documentos exigidos, em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

Parágrafo sexto - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste contrato.

Parágrafo sétimo - A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto no *caput* será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo oitavo – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

Parágrafo nono – A não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA DOZE – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DO VALOR

CLÁUSULA TREZE – O valor mensal do presente contrato é de **R\$ 12.500,00** (doze mil e quinhentos reais), e o valor global de **R\$ 250.000,00** (duzentos e cinquenta mil reais), conforme discriminado no Anexo A.

Parágrafo único – Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

DO REAJUSTE

CLÁUSULA QUATORZE – Os preços contratados poderão ser reajustados em atendimento a pedido expresso da **CONTRATADA**, que somente poderá ser apresentado ao **CONTRATANTE** a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, conforme o caso.

Parágrafo primeiro - O percentual de reajuste que eventualmente venha a ser deferido terá, como limite máximo, a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI/IPEA ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante.

Parágrafo segundo - Nas ocasiões em que a **CONTRATADA** for consultada acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, o direito ao reajuste do preço do contrato.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA QUINZE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta dos recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União de 2018, Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001 e Natureza da Despesa: 3.3.90.40, tendo sido emitida a Nota de Empenho 2018NE000763, datada de 14 de novembro de 2018.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZESSEIS – Com fundamento no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência:

b) multa, nos seguintes casos:

b.1) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço ou da disponibilização do Centro de Operações (NOC), limitada a incidência de 10 (dez) dias, sob pena de ser caracterizada a inexecução total do contrato;

b.2) 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de não apresentação de documentação prevista neste instrumento ou no Termo de Referência;

b.3) 3% (três por cento) sobre o valor global do contrato a cada 3 (três) advertências ocorridas durante a execução do objeto;

b.4) 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.5) 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e das demais penalidades legais;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Parágrafo primeiro - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

Parágrafo segundo – *Ad cautelam*, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

Parágrafo terceiro - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" desta cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente ou não à pena de multa, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo quarto – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a **CONTRATADA**, na forma da lei.

Parágrafo quinto - O cometimento reiterado de descumprimentos injustificados de obrigações previstas neste contrato, regularmente apuradas e notificadas, poderá configurar a inexecução total da obrigação, com a rescisão unilateral do ajuste e a aplicação da penalidade prevista na alínea "b.5" do *caput* desta cláusula.

Parágrafo sexto - Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela

CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões autenticadas, por cartórios extrajudiciais ou por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao **CONTRATANTE**, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DEZESSETE – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA DEZOITO – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.

Parágrafo único – Caso a **CONTRATADA** venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA DEZENOVE – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA VINTE – O presente contrato terá vigência de **20 (vinte) meses**, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VINTE E UM – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(s) e administrativo(s), para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo único - A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto contratado.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro de Brasília - Distrito Federal.

Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Johaness Eck

Diretor-Geral

Pela CONTRATADA

Amanda Conde dos Reis

Procuradora

ANEXO "A" DO CONTRATO N. 31/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal do Contrato (R\$)	Valor Global do Contrato (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.	Mês	20	12.500,00	250.000,00

ANEXO "B" DO CONTRATO N. 31/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

TABELA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TANS				
Item	Indicador de Nível de Serviço Exigidos	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
	Percentual de ciência da	(Total de incidentes em que o tratamento foi		0,5% + (0,1% para cada

1	ocorrência de incidentes em até 8 minutos	iniciado em até 8 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	>= 90%	1% abaixo da meta exigida)
2	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes em que o tratamento foi iniciado em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 5 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 5 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	Percentual de ciência da ocorrência de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos em que o tratamento foi iniciado em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Percentual de resolução de incidentes em até 15 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	Percentual de resolução de incidentes em até 20 minutos	(Total de incidentes resolvidos em até 20 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
7	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 10 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 10 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
8	Percentual de resolução de incidentes em serviços críticos em até 15 minutos	(Total de incidentes em serviços críticos resolvidos em até 15 minutos após sua ocorrência / Total de incidentes em serviços críticos recebidos no período) x 100 %	= 100%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

ANEXO “C” DO CONTRATO N. 31/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, entidade de direito privado sediada na SBS, Quadra 02, Bloco Q, Salas 401 e 402, CEP 70070-120, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 05.510.654/0001-89 e com Inscrição Estadual nº 062222426.00-40, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato na forma do seu Estatuto Social, e o **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, órgão público do Poder Judiciário Federal, sediado à SEP 514, Bloco D, Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado “**CNJ**”.

FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantêm relacionamento de prestação de serviços por força do Contrato CNJ nº 31/2018, firmado em 2018, e para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades nas dependências do **CNJ** é necessário e desejável que este revele à **CONTRATADA**, sob forma escrita, verbal ou qualquer outra forma tangível, certas informações proprietárias e confidenciais relativas aos seus processos de trabalho.

As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ** definidas no item ‘1’ são proprietárias e confidenciais, e só estão sendo reveladas à **CONTRATADA** em razão da realização dos serviços previstos no contrato acima referido, e por nenhuma outra razão, não desejando o **CNJ** transmitir à **CONTRATADA** qualquer interesse ou direito de propriedade intelectual, nem tornar tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** públicas ou de conhecimento comum.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para os propósitos do contrato e deste Termo de Confidencialidade, o termo “**INFORMAÇÕES**

CONFIDENCIAIS” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados em decorrência da execução do Contrato CNJ nº 31/2018, inclusive, mas sem se limitar a, segredos institucionais, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, operações, desempenho, tecnologia, negócios e processos, técnicas de programação de computador, e outras informações proprietárias designadas como tais, ou assim subentendidas, pelas PARTES, sejam elas apresentadas na forma escrita, oral, gráfica, eletrônica ou por outro meio qualquer de registro. O termo “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**” irá incluir quaisquer amostras, modelos ou protótipos, ou partes destes.

2. SIGILO

2.1 A **CONTRATADA** pactua que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão mantidas no mais estrito sigilo. A **CONTRATADA** se compromete a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, persistindo a obrigação de sigilo por tempo indeterminado após o encerramento do que originou o presente termo.

2.2 Só os representantes da **CONTRATADA** cuja avaliação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** seja necessária e apropriada para os propósitos especificados da execução do contrato terão acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**. As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão usadas pela **CONTRATADA** somente para os propósitos limitados estabelecidos na execução do contrato.

2.3 Com respeito aos sócios, diretores, trabalhadores, agentes e representantes da **CONTRATADA** e outras pessoas que necessitem ter acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a **CONTRATADA** pactua obter de todas essas pessoas um **Acordo de Sigilo** obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.

2.4 Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de posse da **CONTRATADA** e sob seu controle deverão ser guardadas e mantidas a salvo num lugar seguro, com proteção adequada para assegurar que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso a essas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

2.5 A **CONTRATADA** concorda em notificar imediatamente o **CNJ**, por escrito, qualquer utilização indevida, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que lhe forem reveladas, ou qualquer violação do contrato que chegue ao seu conhecimento.

3. PROPRIEDADE

3.1 Todos os materiais, inclusive, mas sem limitações a documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações financeiras ou

comerciais, e dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, p. ex.: discos, fitas), fornecidos pelo CNJ à **CONTRATADA**, permanecerão sendo de propriedade do CNJ.

3.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela **CONTRATADA** ou por seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, reveladas pelo CNJ, serão também consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, e serão havidas como de propriedade da **CONTRATADA** somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes do CNJ.

4. LIMITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES E DIREITOS

4.1 A **CONTRATADA** concorda que não adquire qualquer título, posse, direitos de propriedade intelectual ou outros direitos para usar, vender, explorar, copiar ou desenvolver mais qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**, em razão da execução do contrato. Caso as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** sejam ou venham a ser objeto de requerimento de patente, patente, requerimento de direito autoral, ou direito autoral, a **CONTRATADA** concorda e entende que o CNJ terá todos os direitos e socorros legais disponíveis como resultado dos referidos requerimentos de patente, patentes, requerimentos de direito autoral, ou direitos autorais, e que a revelação de tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** à **CONTRATADA** não afeta de maneira alguma esses direitos e socorros.

4.2 A **CONTRATADA** entende que a revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** aqui prevista tem bases não-exclusivas, e que o CNJ poderá, a qualquer tempo, e sem limitações, revelar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de sua propriedade a outros, sob obrigações de sigilo similares àquelas previstas em contrato.

4.3 Nada neste instrumento irá obrigar o CNJ a revelar à **CONTRATADA** qualquer informação em particular.

4.4 O nome, a marca e a logomarca da **CONTRATADA** são de sua propriedade exclusiva e encontram-se devidamente registrados junto aos órgãos competentes e protegidos pelas leis de propriedade intelectual, de modo que o presente instrumento não confere ao CNJ qualquer direito, direto ou indireto, sobre o nome, a marca e a logomarca pertencentes à **CONTRATADA**, sendo vedada qualquer forma de utilização, exploração, reprodução e/ou veiculação destes, em conexão ou não com o objeto deste instrumento, sem a autorização prévia e expressa da **CONTRATADA**.

5. NÃO-REVELAÇÃO

5.1 Tanto a **CONTRATADA** como seus respectivos representantes, funcionários, agentes e terceiros, direta ou indiretamente relacionados, na forma dos **Acordos de Sigilo** assinados, concordam que durante o período de vigência do Contrato CNJ nº. 31/2018, e após o seu encerramento será mantida, por prazo indeterminado, a proibição de revelação e de uso em benefício próprio ou de terceiros das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

5.2 As restrições estabelecidas no item **5.1** não se aplicarão a quaisquer informações, dados ou outros materiais cedidos, na medida em que existir, ou vier a existir, qualquer uma das condições seguintes:

- a) Fossem previamente conhecidas pela **CONTRATADA**, livre de qualquer obrigação de mantê-las confidenciais conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que ele não tenha recebido tais informações, direta ou indiretamente, do CNJ;
- b) Sejam ou se tornem de domínio público, por revelação que não seja desautorizada;
- c) Sejam obtidas independentemente pela **CONTRATADA** sem conhecimento das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que tais informações, ou informações correlatas, não tenham sido antecipadas em processo de patentes previamente publicados, de titularidade do CNJ;
- d) Sejam reveladas a terceiros, sem restrições, pelo CNJ; ou
- e) Sejam recebidas legalmente pela **CONTRATADA** de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal; ou
- f) Que venham a ser tornadas públicas por ação ou omissão não atribuível à **CONTRATADA**.

5.3 As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** não serão consideradas pertencentes ao domínio público simplesmente por estarem parcialmente incorporadas a descobertas em geral, ou porque características individuais suas, componentes seus ou combinações disso sejam agora ou venham a ser conhecidos pelo público.

6. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

6.1 Quando do encerramento do presente contrato e/ou das relações de negócios entre a **CONTRATADA** e o **CNJ**, ou mais cedo, de comum acordo entre as **PARTES**, a **CONTRATADA** deverá entregar em até 15 (quinze) dias ao **CNJ**, ou a quem ele designar, toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** em sua posse ou sob seu controle, exceto se o **CNJ**, por intermédio de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela **CONTRATADA**.

6.2 A **CONTRATADA** irá se certificar de que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** e cópias, ou extrações destas, tenham sido devolvidas ao **CNJ**, ou a quem ela designar, bem como que sejam destruídas, de maneira irreversível, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).

7. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO

A **CONTRATADA** não será responsável pela revelação de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** caso esta seja feita em resposta a ordem judicial, contanto que seja dada notificação ao **CNJ**, tão logo tal ordem seja recebida, para que este possa buscar uma medida protetora, caso seja adequado.

8. ACORDO DE OBRIGAÇÃO DOS SUCESSORES

Este Termo de Confidencialidade terá caráter obrigatório e deverá vigorar em benefício das **PARTES** aqui signatárias, de seus herdeiros, administradores, sucessores e depositários.

9. DA VIGÊNCIA

9.1 Este Termo de Confidencialidade se efetivará a partir da data da assinatura do Contrato de prestação ao que está vinculado e terminará com a cessação da prestação dos serviços, ressalvados os efeitos da vedação contida no **item 5** do presente ajuste.

9.2 O encerramento deste Termo não eximirá a **CONTRATADA** de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

10. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Termo de Confidencialidade, as **PARTES** elegem o Foro de Brasília, DF, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assim, justas e contratadas, as **PARTES** assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.



Documento assinado eletronicamente por **VANESSA FERNANDES DE TUNES MACHADO, ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 21/11/2018, às 18:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS, Usuário Externo**, em 27/11/2018, às 16:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 28/11/2018, às 17:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0571776** e o código CRC **43ECC646**.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SEPN Quadra 514 Norte - Lote 7 - Bloco B - CEP 70760-542 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

APOSTILA

APOSTILA Nº 01 – CONTRATO CNJ Nº 31/2018

OBJETO: Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.

CONTRATADA: ALGAR TI CONSULTORIA S/A.

PROCESSO: 10939/2016.

Constitui objeto da presente apostila prever que, a partir de 1º de janeiro de 2020, as despesas decorrentes deste Contrato correrão à conta dos recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001 - Controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e Gestão de Políticas Judiciárias.

Permanecem inalteradas todas as demais disposições do Contrato n. 31/2018 e seus Aditivos.

Getúlio Vaz

Secretário de Administração



Documento assinado eletronicamente por **GETÚLIO VAZ, SECRETÁRIO - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**, em 14/10/2019, às 13:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0756242** e o código CRC **B5B5EEB5**.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

TERMO ADITIVO

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N. 31/2018, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A. (Pregão Eletrônico CNJ N. 39/2018 - Processo n. 10939/2016).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Blocos E e F, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johanness Eck**, RG n. 6.997.231-x SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e o art. 3º, inciso XI, alínea “al”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, com sede no SBS, Quadra 02, Bloco Q, Salas 401 e 402, CEP 70070-120, Brasília/DF, telefone (61) 3246-3100, inscrita no CNPJ sob o n. 05.510.654/0001-89, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **Amanda Conde dos Reis**, RG n. 3.260.603 SSP-DF e CPF n. 002.714.056-35, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo SEI n. 10939/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo a prorrogação da vigência do contrato em epígrafe.

DA PRORROGAÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O presente contrato fica prorrogado por **20 (vinte) meses**, a contar de **28 de julho de 2020**.

Parágrafo único – Fica ressalvado o direito da Contratada ao reajustamento de preços, nos termos da Cláusula Quatorze do contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA TERCEIRA – O valor mensal do contrato para cobrir as despesas relativas à prorrogação da vigência, no período de 28/07/2020 a 27/03/2022, é de **R\$ 12.500,00** (doze mil e quinhentos reais), e o valor global de **R\$ 250.000,00** (duzentos e cinquenta mil reais).

DA DESPESA

CLÁUSULA QUARTA – As despesas com este termo aditivo, no corrente exercício, estão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, consignada à **CONTRATANTE**, na respectiva Lei Orçamentária Anual, Natureza da Despesa 3.3.90.40, Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001, da vigente Lei Orçamentária Anual.

Parágrafo único – A despesa com este termo aditivo, no próximo exercício, será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à **CONTRATANTE**, na respectiva Lei Orçamentária Anual.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUINTA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura.

DA RATIFICAÇÃO

CLÁUSULA SEXTA – Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato, no que não colidam com a presente disposição.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Johaness Eck

Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**

Amanda Conde dos Reis

Procuradora

ANEXO DO PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N. 31/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal do Contrato (R\$)	Valor Global do Contrato (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.	Mês	20	12.500,00	250.000,00



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA CRISTINA GOMES COELHO MATIAS, ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 23/06/2020, às 20:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS, Usuário Externo**, em 21/07/2020, às 13:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 21/07/2020, às 15:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0902938** e o código CRC **AD116C00**.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

APOSTILA

Nº 02 – CONTRATO CNJ Nº 31/2018

OBJETO DO CONTRATO: Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.

CONTRATADA: ALGAR TI CONSULTORIA S/A (CNPJ: 05.510.654/0001-89).

PROCESSO Nº: 10939/2016.

Constitui objeto da presente apostila o **reajuste dos preços** contratados com base na variação acumulada do ICTI/IPEA ocorrida no período de abril/2019 a março/2020, nos termos da Cláusula Quatorze do Contrato, no percentual de **5,70%**, sobre os preços do Segundo Termo Aditivo.

Os valores estimados do contrato, para cobrir as despesas relativas ao reajuste de preços, passam a ser de **R\$ 12.764,87** (doze mil, setecentos e sessenta e quatro reais e oitenta e sete centavos), mensal e de **R\$ 255.297,42** (duzentos e cinquenta e cinco mil e duzentos e noventa e sete reais e quarenta e dois centavos), global, com efeitos retroativos, **a contar de 02 de abril de 2020**, nos termos do Anexo do presente instrumento.

Permanecem inalteradas todas as demais disposições do Contrato nº 31/2018 e seus Aditivos.

Johaness Eck

Diretor-Geral

ANEXO DA APOSTILA Nº 02 AO CONTRATO Nº 31/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ (Pregão Eletrônico nº 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ nº 10939/2016).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

Vigente a partir de 02 de abril de 2020

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal do Contrato (R\$)	Valor Global do Contrato (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.	Mês	20	12.764,87	255.297,42



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 06/10/2020, às 16:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0965403** e o código CRC **562470BD**.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

TERMO ADITIVO

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N. 31/2018, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A. (Pregão Eletrônico CNJ N. 39/2018 - Processo n. 10939/2016).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/Sul, Quadra 02, Lotes 05/06, Blocos E e F, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johaness Eck**, RG n. 6.997.231-X SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e o art. 3º, inciso XI, alínea “al”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, com sede no SBS, Quadra 02, Bloco Q, Salas 401 e 402, CEP 70070-120, Brasília/DF, telefone (61) 3246-3100, inscrita no CNPJ sob o n. 05.510.654/0001-89, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **Amanda Conde dos Reis**, RG n. 3.260.603 SSP-DF e CPF n. 002.714.056-35, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento no §5º do Art. 65 da Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo SEI n. 10939/2016, e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo a revisão do valor estimado do Contrato n. 31/2018, a partir de 6 de janeiro de 2020, com fundamento no §5º do Art. 65 da Lei n. 8.666/93, tendo em vista a alteração da legislação distrital relativa ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, promovida pela Lei Complementar nº 963/DF, de 03 de janeiro de 2020.

DO VALOR

CLÁUSULA SEGUNDA – O valor estimado do Contrato, para cobrir as despesas relativas ao objeto da Cláusula Primeira deste Termo Aditivo, passa a ser de **R\$ 12.076,51 (doze mil, setenta e seis reais e cinquenta e um centavos)** mensal, e de **R\$ 241.530,20 (duzentos e quarenta e um mil, quinhentos e trinta reais e vinte centavos)**, global, com efeitos financeiros retroativos a 6 de janeiro de 2020.

Parágrafo primeiro – Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes.

Parágrafo segundo – No caso de eventual recolhimento a maior de tributo, apurado em faturamento anterior à assinatura deste aditivo, fica a critério e sob a responsabilidade da **CONTRATADA** promover a sua restituição junto à autoridade fazendária competente.

Parágrafo terceiro - A **CONTRATADA** se compromete a restituir todos os valores recebidos, pagos a maior pelo Contratante, alcançados pelos efeitos deste aditivo.

DA DESPESA

CLÁUSULA TERCEIRA – As despesas com este termo aditivo, no corrente exercício, estão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, consignada à **CONTRATANTE**, na respectiva Lei Orçamentária Anual, Natureza de Despesa 3.3.90.40 e Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUARTA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros da Cláusula Segunda.

DA RATIFICAÇÃO

CLÁUSULA QUINTA – Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato, no que não colidam com a presente disposição.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Johaness Eck

Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**

Amanda Conde dos Reis

Representante Legal

ANEXO DO SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N. 31/2018, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO E CONTROLE DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNJ (Pregão Eletrônico n. 39/2018 – Processo Administrativo/CNJ n. 10939/2016).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

Vigente a partir de 6 de janeiro de 2020

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal do Contrato (R\$)	Valor Global do Contrato (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de monitoramento, operação e controle do ambiente tecnológico do Conselho Nacional de Justiça.	Mês	20	12.076,51	241.530,20



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA CRISTINA GOMES COELHO MATIAS, ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 19/08/2020, às 17:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS, Usuário Externo**, em 26/08/2020, às 12:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 26/08/2020, às 18:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0933996** e o código CRC **85210618**.