

# Contrato n.35/2021



Contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (*service desk*) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA

# Sumário

Documento de oficialização da demanda .....	3
Estudos preliminares.....	6
Termo de Referencia.....	93
Mapa Comparativo de preço .....	300
Parecer Juridica.....	302
Nota de empenho .....	308
Contrato.....	311
Publicação D.O.U .....	342



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA (DOD)

#### 1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

##### 1.1 Título:

Contratação de serviços denominados de Central de Serviços (*Service Desk*)

##### 1.2 Unidade Demandante:

Departamento de Tecnologia da Informação - DTI

##### 1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome: Luiz Antônio Mendes Garcia

Matrícula: 2096

Telefone: 61 2326 - 5318

E-mail: luiz.garcia@cnj.jus.br

##### 1.4 Integrante Demandante:

Nome: Carlos Eduardo Vellozo de Campos

Matrícula: 1743

Telefone: 23265345

E-mail: carlos.campos@cnj.jus.br

##### 1.5 Integrante Técnico:

Nome: Marcelo Eustáquio Soares de Lima

Matrícula: 1719

Telefone: 23265330

E-mail: marcelo.lima@cnj.jus.br

#### 2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

##### 2.1 Situação Atual:

O CNJ firmou em 17/10/2017, o Contrato n. 17/2017 com a empresa ALGAR TI Consultoria S/A, para a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, cuja prorrogação ocorrida em 17/06/2019, mantém firme a avença inicial até 16/02/2021. Contudo, a avença não será mantida pois a volumetria de chamados abertos aumentou de forma que a contratação atual não nos atende de forma satisfatória mesmo já tendo sido aditivada em 25%. Somado a isto, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário vem trabalhando com o conceito de *Customer Success* e tem o propósito de aumentar o escopo de contratação adicionando áreas de atendimento especializado a sistemas estratégicos, área de gestão de conhecimento, área de governança e qualidade e alterando a estrutura do atendimento presencial de forma que haja uma equipe especializada em atendimento a clientes estratégicos, e por se tratar de serviço de natureza continuada e com caráter essencial à continuidade das atividades do CNJ faz-se necessária a pretensa contratação.

Portanto, a contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de *Service Desk*, e tem por objetivo prover os usuários com um ponto único de contato, por meio de uma central de serviços, sendo



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TIC, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientada à qualidade dos serviços prestados, com a promoção de recursos suficientes e adequados às atividades do CNJ.

Desta forma, em síntese, na busca pela manutenção da qualidade dos serviços do CNJ.

### 2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

A presente contratação tem por objetivo prover melhorias aos serviços de atendimento e suporte técnico aos serviços de TIC que são suportados pela infraestrutura do CNJ.

Os colaboradores do CNJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo CNJ à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

### 2.3 Resultados a serem alcançados:

Observa-se que o processo de contratação proposto atende às recomendações legais, proporcionando ampla disputa licitatória e adotando o modelo de prestação de serviços tendo seu pagamento baseado em regime de preço fixo com deduções na fatura pelo não alcance das metas de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidas.

Este modelo permitirá a redução de custos em caso de mudanças futuras de empresas CONTRATADA, pelo simples fato de todos os processos envolvidos preverem documentação. A quantificação do volume e o nível de serviço definido assegurarão à Contratante a posse efetiva de todos os procedimentos e informações necessárias para a continuidade por outra empresa, principalmente quanto ao conhecimento do negócio institucional envolvido em cada processo.

Assim, a contratação proposta propõe alçar os princípios: da eficiência, da eficácia, da economicidade, da isonomia e da legalidade

### 2.4 Alinhamento Estratégico:

A Solução está alinhada ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ para o período compreendido entre 2016/2020, instituído por meio da Portaria nº 85, de 8/7/2016, objetivos 2, 4 e 7:

# Objetivo 2: promover o aperfeiçoamento da Governança e da Gestão;

# Objetivo 4: estimular a integração, a interoperabilidade e o desenvolvimento colaborativo dos Sistemas de Informação;

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

A contratação encontra consonância com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) instituída por meio da Resolução CNJ nº 211/2015, objetivos:

# Objetivo 2: prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;

# Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

No que tange ao Planejamento Estratégico do CNJ, Portaria nº 167, de 15/12/2015, vislumbra-se o alinhamento ao objetivo estratégico VIII – garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CNJ e



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

objetivo estratégico XI – estimular a integração, a interoperabilidade e o desenvolvimento colaborativo dos sistemas de informação Comunicação.

### 3 ANEXOS

#### 3.1 Demanda prevista no rol de contratação do Plano de Contratações de STIC

☒ SIM ☐ NÃO

#### 3.2 Ciclo de Vida da Solução

☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☒ Mais de 3 anos

#### 3.3 Clientes que farão uso ou se beneficiarão da solução

##### 3.3.1. Âmbito Interno:

☐ Até 1 Unidade ☐ 2 ou 3 Unidades ☒ 4 ou mais Unidades do CNJ

Trata-se de serviço que proverá o CNJ de Central de Serviços de atendimento as equipes das diversas áreas do Conselho e, eventualmente à outras unidades distribuídas no território nacional.

##### 3.3.2. Âmbito Externo:

☐ Não se aplica;

☒ Cidadãos, partes e representantes (advogado privado e público);

☒ Órgãos associados (STF, AGU, PGR, TCU, etc.);

☒ Tribunais associados.

#### Justifique cada um dos itens marcados (exceto item “Não se aplica”)

Considerando o posicionamento do CNJ, como Órgão Governante Superior, e sua atuação na centralização de bases de dados e na disponibilização de sistemas e serviços aos tribunais e a sociedade em geral, entende-se que os serviços da presente demanda terá amplitude nacional.



Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

# Estudos Preliminares

---

*Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de  
ferramenta de ITSM e ChatBot*



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

1	CAPÍTULO 1: ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 14) .....	4
1.1	Contextualização .....	4
1.2	Caracterização da demanda .....	5
1.2.1	Definição e Especificação de Requisitos (Art. 14, I) .....	7
1.2.2	Soluções de TIC (Art. 14, I, a) .....	12
1.2.3	Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b) .....	19
1.2.4	Soluções similares em outros órgãos (Art. 14, II, a) .....	22
1.2.5	Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b) .....	22
1.2.6	Capacidade e alternativas do mercado de TIC (Art. 14, II, c) .....	22
1.3	Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III) .....	22
1.4	Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV) .....	25
1.4.1	Motivação da Escolha .....	25
1.4.2	Descrição da Solução (Art. 14, IV, a) .....	36
1.4.3	Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b) .....	41
1.4.4	Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c) .....	41
1.4.5	Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços (Art. 14, IV, d) ..	42
2	CAPÍTULO 2: SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO (Art. 15) .....	51
2.1	Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f) .....	51
2.2	Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I) .....	51
2.3	Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II) .....	52
2.4	Transição Contratual e encerramento do contrato (Art. 15, III, a, b, c, d, e) .....	53
2.5	Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b) .....	54
3	CAPÍTULO 3: ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (Art. 16) .....	55
3.1	Natureza do Objeto (Art. 16, I) .....	55
3.2	Parcelamento do Objeto (Art. 16, II) .....	55
3.3	Adjudicação do Objeto (Art. 16, III) .....	56
3.4	Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV) .....	57



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

3.5	Classificação e Indicação orçamentária (Art. 16, V) .....	58
3.6	Orçamento Estimado (Art. 14, II, g).....	58
3.6.1	Das implicações da forma de pagamento .....	60
3.7	Vigência contratual .....	61
3.8	Vigência da garantia dos bens/serviços (Art. 16, VI).....	68
3.9	Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII) .....	69
3.10	Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII) .....	69
4	CAPÍTULO 4: ANÁLISE DE RISCOS .....	71
4.1	RISCOS DE NEGÓCIO.....	71
4.2	RISCOS TÉCNICOS .....	76
4.3	RISCOS ADMINISTRATIVOS.....	81
	Anexo I – Lista de Potenciais Fornecedores .....	85
	Anexo II – Contratações Públicas Similares.....	86





Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

## **1 CAPÍTULO 1: ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 14)**

### **1.1 Contextualização**

A principal missão de uma Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação regular dos serviços utilizados pelos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto as áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Os colaboradores do CNJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo CNJ à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

Neste contexto foi firmado em 17/10/2017, o Contrato n. 17/2017 com a empresa ALGAR TI Consultoria S/A, para a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, cuja prorrogação ocorrida em 17/06/2019, mantém firme a avença inicial até 16/02/2021. Contudo, a avença não será mantida pois a volumetria de chamados abertos aumentou de forma que a contratação atual não nos atende de forma satisfatória mesmo já tendo sido aditivada em 25%. Somado a isto, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário vem trabalhando com o conceito de Customer Success e tem o propósito de aumentar o escopo de contratação adicionando áreas de atendimento especializado a sistemas estratégicos, área de gestão de conhecimento, área de governança e qualidade e alterando a estrutura do atendimento presencial de forma que haja uma equipe especializada em atendimento a clientes estratégicos, portanto, por se tratar de serviço de natureza continuada e com caráter essencial à continuidade das atividades do CNJ faz-se necessária a pretensa contratação.

O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ encontra-se em constante processo de modernização, sempre buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, de modo a oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores deste órgão e uma melhor prestação de serviços à sociedade.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

#### **1.2 Caracterização da demanda**

Projeta-se que uma solução de serviços especializados, assentada nas boas práticas de gestão de TIC e organizada na forma de Central de Serviços, no modelo de *Service Desk*, irá aperfeiçoar os serviços de atendimento, remoto ou presencial, prestados pelo DTI, ao usuário de TIC.

O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

A Central de Serviços, também conhecida em inglês como *Service Desk*, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

A solução a ser fornecida, pela CONTRATADA, contará com a utilização de recursos profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

O serviço será prestado por meio de equipe técnica da empresa a ser CONTRATADA disponibilizada exclusivamente para atender ao CNJ. Tal exigência tem o condão de garantir das condições de produção, evolução, transmissão e manutenção dos dados produzidos no âmbito das demandas próprias e externas ao CNJ e, em especial, em função de sua atuação como Órgão Governante Superior - OGS e da extrema necessidade de uso dos recursos de tecnologia de informação no Poder Judiciário.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

As demandas serão executadas mediante abertura de Ordem de Serviço (OS). A equipe técnica disponibilizada prestará o serviço até que a OS seja finalizada. A empresa será remunerada pelo serviço prestado no âmbito desta Ordem de Serviço de acordo com os postos de trabalho (quantidade de profissionais na equipe técnica) efetivamente ocupados no período, observando os níveis mínimos de serviço definidos.

São premissas da solução:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

Busca-se com a contratação a manutenção da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações e ambientes de tecnologia do CNJ, com observâncias as boas práticas de gestão de TIC e deve considerar os seguintes necessidades e requisitos básicos:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**1.2.1 Definição e Especificação de Requisitos (Art. 14, I)**

**1.2.1.1 *Necessidade 1: Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC***

**1.2.1.1.1** Requisito 1.1: Priorizar o atendimento das demandas de acordo com a criticidade e a urgência;

**1.2.1.1.2** Requisito 1.2: Identificar e prescrever soluções adequadas ao ambiente computacional do CNJ;

**1.2.1.1.3** Requisito 1.3: Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas, bem como interagir com os usuários e gestores quando a situação requerer;

**1.2.1.1.4** Requisito 1.4: Promover a colaboração entre a equipe da Central de Serviços e outras equipes de prestação de serviços da CONTRATANTE, inclusive com as áreas de sustentação de infraestrutura de TIC e de desenvolvimento de softwares, para solução das demandas de forma coordenada e eficiente.

**1.2.1.2 *Necessidade 2: Propiciar ao CNJ um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços, segundo modelo de serviços pautado em melhores práticas de ITIL***

**1.2.1.2.1** Requisito 2.1: Promover a eficiência da Central de Serviços com a adoção de práticas e ferramentas de automação e autoatendimento (self-service), visando a redução da necessidade de abertura de chamados para intervenção técnica, a redução do tempo das entregas, redução das atividades manuais e rotineiras, a padronização do parque tecnológico, dentre outros;

**1.2.1.2.2** Requisito 2.2: Mapear todas as tarefas necessárias para execução de cada demanda, com a finalidade de cadastrar no sistema de gestão de demandas de TIC e tornar o atendimento mais eficiente, principalmente em demandas que possuem dependências de equipes distintas para a sua execução;

**1.2.1.2.3** Requisito 2.3: Elaborar, validar e manter atualizados os padrões, plano de execução e procedimentos de serviços da Central de Serviços, com a finalidade de permitir a implantação de sistemas de forma rápida e segura, melhorar a consistência dos serviços, aumentar a eficiência e reduzir os erros.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

**1.2.1.3** *Necessidade 3: Prover o relacionamento adequado entre os processos de gestão de TIC, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos serviços de negócios do CNJ e dentro dos níveis mínimos de serviços ou prioridades estabelecidas*

**1.2.1.3.1** Requisito 3.1: Apoiar e subsidiar as equipes de sustentação de infraestrutura de TIC, gestão, fiscalização, governança, planejamento e desenvolvimento do CNJ com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, tais como: dimensionamento da capacidade de hardware e software necessários, especificações técnicas, políticas, procedimentos, metodologias, análise, homologação de serviços, regras de uso dos recursos computacionais, entre outros sob o controle da Central de Serviços;

**1.2.1.3.2** Requisito 3.2: Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais gerenciados;

**1.2.1.3.3** Requisito 3.3: Elaborar Planos de Atualizações, bem como monitorar o ciclo de vida dos sistemas operacionais e aplicativos instalados no ambiente computacional do CNJ, afim de manter sempre na versão com suporte do fabricante, bem como garantir a utilização das funcionalidades disponibilizadas para as novas versões.

**1.2.1.4** *Necessidade 4: Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TIC*

**1.2.1.4.1** Requisito 4.1: Monitorar e avaliar o desempenho das equipes de atendimento, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços;

**1.2.1.4.2** Requisito 4.2: Gerir e acompanhar as atividades demandadas delegando-as aos profissionais adequados e qualificados para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

**1.2.1.4.3** Requisito 4.3: Executar todos os serviços dentro dos prazos definidos e atendendo aos padrões de qualidade exigidos.

**1.2.1.5** *Necessidade 5: Promover a disseminação adequada de informações para os usuários dos serviços de TIC, quanto aos incidentes reportados à Central de Serviços*



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 1.2.1.5.1 Requisito 5.1: Gerir os processos da Central de Serviços de forma a garantir a efetividade, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados;
- 1.2.1.5.2 Requisito 5.2: Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela Central de Serviços;
- 1.2.1.5.3 Requisito 5.3: Elaborar, implantar, operacionalizar, manter e atualizar o processo de Cumprimento de Requisições e apoiar o processo de Gerenciamento de Incidentes, bem como aos outros instituídos no âmbito do CNJ, em conformidade com a biblioteca ITIL v3 e ABNT NBR ISO/IEC 20.000;
- 1.2.1.5.4 Requisito 5.4: Executar as tarefas relativas ao tratamento e resposta a incidentes em cooperação com as áreas de monitoramento, sustentação de infraestrutura e desenvolvimento, para que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
- 1.2.1.6 ***Necessidade 6: Orientar, esclarecer e solucionar, por meio de atendimento remoto e/ou presencial, os problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, videoconferência e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI***
  - 1.2.1.6.1 Requisito 6.1: Acompanhar todos os chamados da ferramenta de Gestão de Serviços de TI, inclusive de outras filas além do primeiro e segundo nível, realizando a cobrança do andamento, incluindo notas informativas e prestando contas aos solicitantes;
  - 1.2.1.6.2 Requisito 6.2: Preservar evidências dos serviços executados, bem como das modificações realizadas nos recursos computacionais;
  - 1.2.1.6.3 Requisito 6.3: Gerir as equipes de atendimento, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz;
  - 1.2.1.6.4 Requisito 6.4: Realizar atendimento inicial aos usuários, prestando suporte, com orientações por telefone e/ou intervenção via acesso remoto, a todo o hardware e software instalados no CNJ;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

**1.2.1.6.5** Requisito 6.5: Disponibilizar e manter atualizados os recursos de autoatendimento (self-service), viabilizando a autonomia dos usuários para realizarem instalações e atualizações de aplicativos homologados, assim reduzindo as solicitações na Central de Serviços.

#### **1.2.1.7** *Necessidade 7: Criar e atualizar uma base de conhecimento de TIC do CNJ*

**1.2.1.7.1** Requisito 7.1: Alimentar, revisar e atualizar a Base de Conhecimento periodicamente, preocupando-se com a qualidade da informação;

**1.2.1.7.2** Requisito 7.2: Assegurar que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, funcionem, sejam confiáveis e úteis ao usuários e atendentes;

#### **1.2.1.8** *Necessidade 8: Criar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis problemas de infraestrutura*

**1.2.1.8.1** Requisito 8.1: Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades da Central de Serviços, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, evolução do parque computacional, melhorias aplicadas, entre outros também relacionados à indicadores da prestação dos serviços;

**1.2.1.8.2** Requisito 8.2: Fornecer aos gestores informações e relatórios consolidados quanto à execução das demandas (solicitações, incidentes, problemas, entre outros);

**1.2.1.8.3** Requisito 8.3: Elaborar e manter atualizados: documentações, manuais, padrões, procedimentos, fluxogramas, relatórios, pareceres, notas técnicas, topologias, propostas de mudanças, planejamentos de mudanças, cronogramas, análises de viabilidade e impactos, planos de backup, planos de testes, estatísticas, dashboards, gráficos, relatórios de desempenho e capacidade, códigos e scripts de rotinas automatizada, dentre outros.

#### **1.2.1.9** *Necessidade 9: Padronizar métricas de classificação da qualidade dos serviços de TIC com níveis de qualidade de atendimento*

**1.2.1.9.1** Requisito 9.1: Elaborar, validar e manter atualizadas as documentações técnicas, o catálogo de serviços operacional, os processos de trabalho, as metodologias, os scripts de atendimento, a base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

**1.2.1.9.2** Requisito 9.2: Acompanhar, diariamente, a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas e identificar eventuais deficiências no atendimento e realizar ajustes para melhorar a eficiência na prestação de serviços.

#### **1.2.1.10** *Necessidades sócio ambientais (art. 3º VI) – Desde que guardem pertinência e relevância para atendimento da demanda.*

**1.2.1.10.1** Requisito 10.1: otimizar os recursos materiais;

**1.2.1.10.2** Requisito 10.2: fazer uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;

**1.2.1.10.3** Requisito 10.3: adotar medidas para racionalização no consumo de energia. Aderência a padrões e modelos (Art. 14, II, d, e, f)

#### **1.2.1.11** *Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, d)*

Não se aplica por tratar de solução que não possui o requisito para intercâmbio de informações de processos judiciais e assemelhados entre os diversos órgãos de administração de justiça, nem tampouco servir de base para implementação das funcionalidades pertinentes no âmbito do sistema processual, nos termos tratados pela [Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 3 de 16/04/2013](#)<sup>1</sup>.

#### **1.2.1.12** *Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil (Art. 14, II, e)*

As alternativas de solução levantadas não são aderentes às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP – Brasil).

#### **1.2.1.13** *Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)*

Não se aplica por tratar de uma que não possuir o requisito de gestão de processos e documentos, nos termos tratados pela [Resolução CNJ nº 91 de 29/09/2009](#)<sup>2</sup>.

Atendimento da demanda

<sup>1</sup> Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1721>. Acesso em 03 abril 2020

<sup>2</sup> Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/78>. Acesso em 03 abril 2020





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### 1.2.2 Soluções de TIC (Art. 14, I, a)

A presente análise de viabilidade, reserva-se da prestação de serviços cujas atividades não estão presentes no plano de carreira do CNJ, e que, também, pelo caráter executivo na área de TIC, deve ser terceirizado.

Ademais, é importante destacar que o art. 10, § 7º, do Decreto-Lei 200/1967, traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, para que possa se concentrar em tarefas de gestão e planejamento.

Assim, durante o levantamento de possíveis soluções, não foi considerada a possibilidade de contratação de servidores públicos como solução para a prestação de serviços continuados de suporte técnico a usuários, no entanto, foram identificados 5 (cinco) possíveis alternativas para a terceirização desse tipo de serviço:

ID	Modelo de Contratação	Descrição do Modelo de Contratação
Solução 1	Postos de Serviço	Remuneração por postos de serviço (ou postos de trabalho), configurado como alocação de mão de obra.
Solução 2	Entregáveis (UST/derivados)	Remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares.
Solução 3	Quantidade de Chamados	Remuneração pela quantidade de chamados executados.
Solução 4	Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Remuneração fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos.
Solução 5	Métricas Combinadas (NMS + Entregáveis)	Remuneração mista, parte fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos e parte por entregáveis.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### 1.2.2.1 Solução 1: Postos de Serviço

Modelo de contratação em que o contratante fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários para serem alocados na execução dos serviços, solicitando novos postos de acordo com a necessidade e remunerando a contratada de acordo com o quantitativo de postos.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>O contratante define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade;</b></li><li>• <b>Gestão centralizada pelo cliente;</b></li><li>• <b>Pagamento simplificado.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modelo de pregão obriga salários menores;</li><li>• Gestão de pessoas eleva o esforço administrativo do contratante;</li><li>• Nível de esforço na fiscalização administrativa é elevado;</li><li>• Baixa produtividade;</li><li>• Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado;</li><li>• Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e consequentemente maior será a remuneração da empresa.</li></ul>

#### 1.2.2.2 Solução 2: Entregáveis (UST ou Similares)

Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades do órgão para cumprimento dos entregáveis solicitados pela contratante.

Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas na quantidade estimada de USTs para o período, com base nas atividades de TIC a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e as qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à contratada cumprir as atividades solicitadas à medida em que são demandadas.

É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para sua execução.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Este modelo proporciona grande impacto, economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- Catálogo de serviços bem definido;
- Quantificação prévia do volume de serviços;
- Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados;</b></li><li>• <b>Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos;</b></li><li>• <b>Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;</b></li><li>• <b>Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;</b></li><li>• <b>Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;</b></li><li>• <b>Maior proatividade dos prestadores de serviços;</b></li><li>• <b>Evolução em relação ao modelo por postos de serviço e está aderente às orientações do TCU e para a possibilidade de contratação sob demanda, com maior especialização.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mudança de cultura e paradigma;</li><li>• Exigido nível de maturidade elevado do contratante;</li><li>• Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado;</li><li>• Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento;</li><li>• Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;</li><li>• Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa;</li><li>• O pagamento apresenta-se como tarefa de consecução complexa, pois a estimativa de custo de cada atividade não é simples;</li><li>• Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte da Contratante, já que normalmente cabe à própria empresa prestadora dos serviços classificar as ocorrências;</li><li>• Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa,</li></ul>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.</li></ul>
--	---

#### 1.2.2.3 Solução 3: Quantidade de Chamados

Modelo de contratação que consiste na contabilização da quantidade efetivamente executada de chamados em um dado período de tempo. Consiste em apurar com precisão a quantidade executada de cada uma das categorias de chamados técnicos ao longo do período definido de execução para cada Ordem de Serviço.

Pressupõe a instituição de uma categorização para as demandas (ou chamados) diretamente no Catálogo de Serviços, com base na complexidade e na urgência de cada serviço previsto, levando em conta o processo estabelecido no modelo de Central de Serviços. Na prática esse modelo proporciona uma remuneração unitária por chamado executado.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados;</b></li><li>• <b>Transfere completamente à contratada o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento;</b></li><li>• <b>Pagamento simplificado;</b></li><li>• <b>Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado;</li><li>• Necessidade de conhecimento preciso acerca do histórico de atendimento de anos anteriores;</li><li>• Estimar com a melhor exatidão possível o crescimento esperado das demandas;</li><li>• Acompanhamento preciso da quantidade de chamados executados, buscando redistribuições, supressões ou aditivos, caso a projeção do consumo indique risco de que os totais definidos não sejam suficientes;</li><li>• Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;</li></ul>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa;</li><li>• O pagamento apresenta-se como tarefa de consecução complexa, pois a estimativa de custo de cada atividade não é simples;</li><li>• Possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar o faturamento.</li></ul>
--	--

#### 1.2.2.4 Solução 4: Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerencia dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas pela contratante.

Este modelo proporciona menor impacto, maior economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a. Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- b. Levantamento do parque computacional;
- c. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;
- d. Definição dos critérios de qualidade.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados;</b></li><li>• <b>Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;</b></li><li>• <b>Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;</b></li><li>• <b>Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mudança de cultura e paradigma;</li><li>• Erros de dimensionamento quando há poucas informações;</li><li>• Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço;</li><li>• Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada;</li></ul>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Promove a melhoria dos níveis de serviço;</li><li>• Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;</li><li>• Facilidade de custeamento e orçamentação;</li><li>• Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;</li><li>• Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros;</li><li>• O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais;</li><li>• A Contratada tem interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.</li></ul> |
|---|--|

#### 1.2.2.5 Solução 5: Métricas Combinadas (Entregáveis e NMS)

Modelo híbrido de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerencia dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades do órgão para cumprimento dos entregáveis para execução de novos serviços e das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas para os serviços existentes e rotineiros.

O Modelo prevê a utilização de USTs ou outra métrica semelhante para viabilizar projetos que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executado ordinariamente pela Contratada, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços.

Este modelo proporciona grande impacto, economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a. Catálogo de serviços bem definido;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- b. Quantificação prévia do volume de serviços;
- c. Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento;
- d. Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- e. Levantamento do parque computacional;
- f. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;
- g. Definição dos critérios de qualidade.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados;</b></li><li>• <b>Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos e aos Níveis de Serviço atingidos;</b></li><li>• <b>Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;</b></li><li>• <b>Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;</b></li><li>• <b>Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;</b></li><li>• <b>Promove a melhoria dos níveis de serviço;</b></li><li>• <b>Maior proatividade dos prestadores de serviços;</b></li><li>• <b>Evolução em relação ao modelo por postos de serviço e está aderente às orientações do TCU e para a possibilidade de contratação sob demanda, com maior especialização.</b></li><li>• <b>A Contratada tem interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços.</b></li><li>• <b>Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mudança de cultura e paradigma;</li><li>• Exigido nível de maturidade elevado da contratante;</li><li>• Erros de dimensionamento quando há poucas informações;</li><li>• Nível de esforço na fiscalização técnica do contrato é elevado;</li><li>• Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento;</li><li>• Conflitos de interesses quanto a distinção de atividades rotineiras, sistêmicas e projetizadas;</li><li>• Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado.</li><li>• O pagamento apresenta-se como tarefa de consecução complexa, pois a estimativa de custo de cada atividade não é simples;</li><li>• Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte da Contratante, já que normalmente cabe à própria empresa prestadora dos serviços classificar as ocorrências;</li><li>• Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa,</li></ul>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.</li></ul>
--	---

#### 1.2.3 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

Origem	Uasg	Órgão	status	Item relacionado	solução
PE 17/2018	50001	Superior Tribunal de Justiça	contratado	1.3.2.1	(1) - PT
PE 23/2018	185001	Embratur	contratado	1.3.2.2	(2) - UST
PE 18/2017	250110	Ministério da Saúde	contratado	1.3.2.3	(3) QUANT. CHAM.
PE 30/2017	080010	Tribunal Regional do Trabalho 2ª região	contratado	1.3.2.4	(4) - NMS
PE 62/2015		Tribunal Regional Federal 5ª região	contratado	1.3.2.5	(5) NMS + COMBINAÇÃO

##### 1.2.3.1 Superior Tribunal de Justiça

Serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação, para atendimento de 1º e 2º níveis de *Service Desk* e *Help Desk* na quantidade de 67 postos, com mensuração baseada em níveis mínimos de serviços. Período inicial: 20 meses





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Descrição	Métrica	Valor Total
Prestação de serviços para atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk	Posto de Trabalho	R\$ 18.729.829,90

#### 1.2.3.2 Embratur

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em Infraestrutura e Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC para sustentação de produtos e serviços do parque tecnológico da EMBRATUR, bem como serviços de suporte técnico a usuários (Service Desk), mediante a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico)

Descrição	Métrica	Valor Total
Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em Infraestrutura e Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC para sustentação de produtos e serviços do parque tecnológico da EMBRATUR, bem como serviços de suporte técnico a usuários (Service Desk), mediante a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico)	UST	R\$ 2.200.000,00

#### 1.2.3.3 Ministério da Saúde

Contratação de serviço técnico especializado em help desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, do Ministério da Saúde, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Período inicial: 12 meses

Descrição	Métrica	Valor Total
Serviço técnico especializado em help desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução	CHAMADO/ANO	R\$ 3.829.592,16



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários		
--	--	--

#### 1.2.3.4 *Tribunal Regional do Trabalho 2ª região*

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, denominado servisse desk, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise diagnóstico e atendimento de solicitações por período de 30 (trinta) meses.

Descrição	Métrica	Valor Total
Prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial	Níveis Mínimos de Serviço	R\$ 7.899.439,60

#### 1.2.3.5 *Tribunal Regional Federal 5ª região*

Contratação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (presencial e remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Federal da 5ª Região – TRF5, com o fornecimento de software de Gestão da Central de Serviços, aderente à biblioteca ITIL. Valor mensal a ser pago pelo TRF5 está associado ao alcance de metas estabelecidas pra a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviços exigidos.

Item	Descrição	Métrica	Valor Total
01	Solução de Gestão da Central de Serviços 1.1 – software de gestão 1.2 – suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato 1.3 – 12 (doze) licenças de acesso concorrentes para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI	Valor Mensal	R\$ 1.233.743,36



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

02	Implantação e configuração do software de Gestão da Central de Serviços (módulo de gerenciamento de chamados, de inventário de ativos e de relatórios, e importação dos dados legados de chamados	Valor unitário fixo	
03	Operação dos serviços de atendimento (remoto) e suporte técnico (presencial e remoto) de 1º e 2º níveis da Central de Serviços	Valor mensal	
04	Serviços extraordinários de suporte técnico de 2º nível, sob demanda, por hora, até o limite máximo de 400 horas anuais	Valor da hora	

#### 1.2.4 Soluções similares em outros órgãos (Art. 14, II, a)

Da análise das soluções levantadas no item 1.3.1 e confrontando os Termos de Referência de contratações vigentes de Órgãos e Entidades públicas, cujas características de serviços são semelhantes à demanda especificada no objeto desta pretensa contratação, não foi identificada outra solução de mercado além das já enumeradas anteriormente.

#### 1.2.5 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)

Frente as características da Solução de TI, Central de Serviços, verificou-se que não se aplica ao contexto, a adesão ou uso do escopo contido no portal de software público brasileiro.

#### 1.2.6 Capacidade e alternativas do mercado de TIC (Art. 14, II, c)

Frente a singularidade dos requisitos necessários para que a solução atenda os anseios do CNJ, não se vislumbra outras alternativas disponíveis no mercado de TIC, além daquelas elencadas no item 1.3.1.

Isto posto e dada a natureza da demanda que é composta, em sua essência, por serviços, inexistem soluções no Portal do Software público ou softwares livres capazes de satisfazer plenamente os requisitos definidos no item **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

### 1.3 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis e inclui:



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- a) **comparação de custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO)** por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia, manutenção;

MAPA COMPARATIVO DE CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE		
ID	MÉTRICA	VALOR
Solução 1	Posto de trabalho	R\$ 18.729.829,90
Solução 2	Unidade de Serviço Técnico (UST)	R\$ 2.200.000,00
Solução 3	Chamado	R\$ 3.829.592,16
Solução 4	Nível Mínimo de Serviço (NMS)	R\$ 7.899.439,60
Solução 5	Combinação (NMS + entregáveis)	R\$ 1.233.743,36

- b) **memória de cálculo** que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

#### Solução 1

Trata-se de modelo de contratação baseado no regime de dedicação exclusiva de mão de obra (alocação de postos de trabalho). Apesar da alternativa ser declarada inviável, o presente modelo foi utilizado para compor do Custo Total de Propriedade, com o intuito de e ter mais parâmetros no comparativo de custos.

Para execução dos serviços foi estimado a necessidade de alocação de 67 (sessenta e sete) profissionais alocados por especialidade para um período inicial de 20 meses.

Descrição	Custo Mensal	Custo Total (20meses)
Solução 1	R\$ 936.491,49	R\$ 18.729.829,90

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem.

Apesar de compor o CTO, a solução 1 é considerada inviável uma vez que para a contratação pretendida, há como se remunerar os serviços vinculando-os a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

Solução 2

O modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa, que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público ou até privação da execução de algumas demandas.

Além disso, recentemente o egrégio Tribunal de Contas da União através da representação TC 014.760/2018-5, Acórdão N°2037/2019 – TCU – Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI e faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo.

A alternativa de contratação por métrica UST ou similares é considerada inviável, portanto, não será calculado o seu custo estimado.

Solução 3

A Solução 3 é baseada no histórico de chamados da instituição. A métrica “chamado”, ainda que tenha que atingir metas de qualidade, pode encobrir a real criticidade e esforço necessário para a atividade.

Descrição	Custo Mensal	Custo Total (12 meses)
<b>Solução 3</b>	R\$ 319.132,68	R\$ 3.829.592,16

Solução 4

Para o modelo baseado em preço fixo mensal, onde se define o escopo de atividades a serem realizadas de forma associada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço. Para tanto, obteve-se os seguintes valores baseado na pesquisa de contratações na Administração.

Descrição	Custo Mensal	Custo Total (30 meses)
<b>Solução 4</b>	R\$ 263.314,65	R\$ 7.899.439,60



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Solução 5

A solução 5 representa o modelo de contratação com base em métricas combinadas (remuneração mensal e serviços sob demanda). O cálculo do custo foi baseado no resultado da pesquisa de contratações na Administração.

Descrição	Custo Mensal	Custo Total (12 meses)
Solução 5	R\$ 102.811,95	R\$ 1.233.743,36

## 1.4 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

### 1.4.1 Motivação da Escolha

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

Uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, isto é, com base na mensuração dos serviços e seus resultados alcançados, logo a **solução 1 – Postos de Serviço**, modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, não configura como uma escolha viável, tendo em vista que a mesma, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

Verificou-se ainda a existência de modelos que se baseiam em pagamento por entregáveis (UST, HST ou USM), **solução 2 – Entregáveis (UST ou similares)**, onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços.

Tal modelo exige um elevado nível de maturidade do contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessário a existência de um catálogo de serviço, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Para instituições que não possuem corpo técnico suficiente para validar todas as atividades entregues, observando a execução, o quantitativo, a qualidade e o tempo em conformidade com os requisitos definidos no instrumento convocatório, este modelo traz muita dificuldade no seu acompanhamento, pois a contratante não consegue realizar uma efetiva fiscalização e gestão dos resultados entregues.

Além disso, os estudos realizados para a referida contratação, demonstram que quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público.

Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pura e simplesmente por entregáveis, **solução 2 – Entregáveis (UST ou similares)**, também, não demonstrou ser uma escolha viável.

Há ainda a **solução 3 – Quantidade de Chamados**, modelo baseado na quantidade de chamados executados, proporcionando uma remuneração unitária por chamado executado. Esse modelo materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

No entanto, a exemplo do modelo por entregáveis, nesta solução está presente também o cenário de conflito de interesses e paradigma “lucro-incompetência”, uma vez que, quanto maior o caos e pior a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita e faturamento da contratada.

Além disso, permite a possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento.

Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pela quantidade de chamados, **solução 3 – Quantidade de Chamados**, também, não demonstrou ser uma escolha viável.

A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, **solução 4 – Níveis**



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

**Mínimos de Serviço-NMS**, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, desde que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e os serviços que deverão ser sustentados.

Neste modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

Por fim, a **solução 5 – Métricas Combinadas (entregáveis e NMS)**, propõe um misto entre as **soluções 2 – Entregáveis (UST ou similares)** e **4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS**, com a proposta de contratação por entregáveis para demandas de projetos e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e corretivas. Esta solução traz os benefícios dos modelos propostos nas referidas **soluções 2 e 4**, porém também traz seus pontos fracos, entre eles a complexidade de gestão e fiscalização contratual, fato que não pode ser afastado devido ao reduzido quantitativo de servidores lotados no DTI para se realizar a gestão e fiscalização contratual.

Assim, os modelos propostos nas **soluções 5 – Métricas Combinadas (entregáveis e NMS)** e **4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS**, foram as únicas que demonstraram ser viáveis, sendo a **solução 4** com a proposta de remuneração proporcional ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços e a **solução 5**, um misto entre as **soluções 2 – Entregáveis (UST ou similares)** e **4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS**, com a proposta de contratação por entregáveis para novas demandas e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e corretivas.

O modelo proposto pela **solução 5 – Métricas Combinadas (entregáveis e NMS)** se configura viável também por prever a execução de serviços extraordinários e não usuais, permitindo assim que serviços novos, de projetos ou não previstos possam ser executados de forma planejada através de entregáveis, mantendo assim a devida qualidade nos serviços de atendimento ao usuário de TIC. Ainda vai ao encontro das necessidades do CNJ por prever projetos que acarretem, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executados. Por se tratar de demandas de projetos e extraordinárias o paradigma “lucro-incompetência” é mitigado, visto que as ordens de serviço só serão geradas com a anuência e aprovação do corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE.

Assim, uma vez que a necessidade do CNJ não abarca a execução de serviços extraordinários e não usuais, e sim, a busca de se realizar o melhor atendimento ao usuário por





Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

meio de uma Central de Serviços, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, recorrendo à terceirização, observou-se, por meio desta análise, que diante das 5 (cinco) possíveis alternativas para a contratação desse tipo de serviço, **a que melhor atenderá às necessidades do CNJ será a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS, com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).**

Não resta dúvida que os serviços pretendidos são imprescindíveis ao funcionamento da estrutura administrativa do CNJ, considerando que a atividade-meio é fundamental para o desenvolvimento das atividades finalísticas deste Conselho, com o intuito de atingir as metas institucionais.

O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI/CNJ) tem papel importante no suporte às áreas demandantes para a execução de suas atividades, na medida em que fornece serviços, tecnologias e Infraestrutura para que o CNJ possa atingir seus fins e resultados, bem como, ser mais ágil nos seus processos.

Para atender a sempre crescente demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos equipamentos (hardware) e sistemas (software), o CNJ precisa contar com uma estrutura de prestação de serviços de TI adequada às exigências das áreas demandantes, fazendo-se necessário, neste caso, a contratação de empresa especializada na prestação de suporte a hardware e software, denominado Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial.

Invariavelmente, por mais que os hardwares e softwares de TI sejam dotados de inteligência e/ou de recursos de auto monitoração, toda a administração dos recursos é efetuada por profissionais da área de TI, capacitados nas respectivas tecnologias e, mais, com conhecimento das políticas, regras, métodos e padrões da instituição.

Esta exigência se apresenta como mais um desafio da TI do CNJ: se por um lado, o CNJ não dispõe, em seu quadro próprio de servidores capazes de conceber, monitorar, prestar manutenção e suporte a esse legado de TI, e que constantemente é ampliado, em virtude de seus servidores estarem envolvidos em atividades que levam a tomada de decisão ou posicionamento institucional; por outro lado, o CNJ se depara, também, com uma severa carência de ordem quantitativa de profissionais.

A opção pela disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva justifica-se pela necessidade de se garantir e resguardar o cumprimento das atividades finalísticas o Conselho, com o padrão de qualidade necessário, na medida em que os serviços



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

terceirizados em questão servem de apoio indispensável à consecução da missão institucional CNJ na condição de instituição pública prestadora de serviços à sociedade e ao judiciário.

É oportuno lembrar que o DTI já vem conduzindo uma série de iniciativas com vistas à transição das contratações relativas a serviços de TI, especialmente para o atendimento ao relatório da AJU (SEI: 1008976). Contudo, é preciso destacar que não se trata de uma atividade corriqueira, pois o principal objetivo é atender aos recentes normativos e entendimentos, sem, contudo, causar impactos negativos na continuidade da infraestrutura instalada que suporta os usuários que atuam nas ações e programas sob a responsabilidade do CNJ.

Neste sentido o DTI, inicialmente concebeu, através de sua equipe técnica, a contratação da central de serviços, Service Desk, como maneira para atender as carências e necessidades de TI seja, de hardware ou software, que são as ferramentas de trabalho, tanto dos servidores destacados para áreas meio, como para aqueles das áreas finalísticas que necessitam, sobretudo, dos equipamentos de frente em plena capacidade e funcionamento.

Ora, para se preservar estas necessidades, a contratação em apreço tem como cerne a utilização de equipe técnica especializada residente e dedicada, que deverá ser dimensionada pela licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços a serem definidos no Termo de Referência. O foco da contratação são os serviços prestados de acordo com os níveis mínimos de atendimento exigidos.

Portanto, para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela empresa, que se traduzem em níveis mínimos de serviços exigidos, ou seja, são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CNJ, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores: qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança.

Ainda que a contratação preveja a disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva, esse não é o traço distintivo que defini a contratação e que esteja voltado para o modelo antigo de mero preenchimento de postos de serviços pré-qualificados.

As características acima elencadas, convertem a contratação para o modelo que permeia o atingimento de resultados, os quais, se não alcançados, diminuem o valor a ser pago à contratada, na forma de desconto.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

É notório que o modelo de disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva enfrenta restrições, contudo, admite-se tal modelo desde que com a devida justificativa e, ainda, condicionada a comprovação de resultados compatíveis.

Neste sentido o Tribunal de Contas da União vem se adotando posições assim expressas:

**ACÓRDÃO 1631/2011-PLENÁRIO**

*[Denúncia. Terceirização de serviços de informática. Adoção indevida de contratação com pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Anulação do contrato. Procedimento licitatório para remuneração dos serviços em função dos resultados obtidos. Multa aos responsáveis]*

*[ACÓRDÃO]*

*[...]*

*9.4. determinar ao Incra/PB que:*

*9.4.2. adote, em procedimento licitatório na área de tecnologia da informação, a remuneração dos serviços em função dos resultados obtidos, abstendo-se, por conseguinte, de prever mera locação de mão de obra e pagamento por hora-trabalhada ou por posto de serviço, **sempre que a prestação do serviço puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado ou por nível de serviço alcançado**, em observância art. 3º, § 1º, do Decreto nº 2.271, de 1997, c/c os arts. 6º e 14, inciso II, alínea "i", e § 2º, da Instrução Normativa SLTI nº 4, de 19 de maio de 2008;*

*[...]*

A análise da modelagem da contratação é importante para verificar se, no caso, há o enquadramento da Súmula TCU 269, de 2012, que prescreve o seguinte:

*‘Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente*



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

*quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.'*

A súmula em questão contrapõe os contratos com remuneração vinculada a resultados ou a níveis de serviço aos contratos por hora trabalhada ou por posto de serviço, fazendo daqueles a regra a ser seguida, e destes a exceção, que só pode ocorrer mediante prévia justificativa. O objetivo é coibir a ocorrência de disfunções, as quais foram definidas no trecho do voto condutor do Acórdão 786/2006-TCU-Plenário, Relator Ministro Augusto Sherman, a seguir transcrito e que estão presentes em contratos com pagamento por postos de serviço e por horas trabalhadas desvinculados do alcance de resultados:

*'75. [...] ao prever o pagamento da contratada com base quase exclusivamente na hora-trabalhada, o modelo anterior poderia causar disfunções com reflexos negativos sobre a economicidade da contratação.*

*76. A primeira dessas disfunções correspondia ao que denomino paradoxo do lucro-incompetência. Isso significa que, quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração.*

*77. Outra disfunção consistia na tendência de se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da empresa, ainda que não produtivas, em razão da dificuldade da Administração em controlar a efetiva atividade dos profissionais terceirizados. Com isso, havia a possibilidade de que a empresa viesse a ser remunerada sem que houvesse a contraprestação em serviços efetivamente realizados.'*

Observe-se que, na contraposição presente na súmula, estão equiparadas a remuneração por resultados e a remuneração por atendimento de níveis de serviços, pois ambas, igualmente, se prestam a afastar as disfunções acima mencionadas e condicionam os pagamentos à demonstração do atendimento das necessidades do contratante.

No mesmo sentido se encontra a Nota Técnica 6/2010 – Sefti/TCU, na sua versão 1.3, de 10/11/2015, que, após percutiente análise, alcança o seguinte entendimento:

*'Entendimento III. Contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à APF remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma*



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

*forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à APF.'*

Não por outro motivo, cita-se por analogia e similaridade de serviços, o Guia de Contratação de Service Desk, elaborado em 2018 pelo então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, afirma o seguinte (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/GuiadeServiceDeskv1.pdf>):

*'O Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica Sefti/TCU n.º 6/2010, firmou entendimento sobre a aplicabilidade da Gestão de Níveis de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TIC pelos órgãos da Administração Pública Federal, utilizando-se padrão mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20000. Tal entendimento foi sedimentado pela Súmula n.º 269/TCU, a qual versa sobre a remuneração dos serviços de tecnologia da informação.'*

No caso do presente planejamento da contratação, sua modelagem prevê que o pagamento depende da verificação de níveis mínimos de serviço, podendo a remuneração do contrato variar em função dos níveis de qualidade alcançados.

O contexto acima, além de harmonizar com a Súmula 269 do TCU, também, traduz a inteligência do Acórdão nº 47/2013 – Plenário, referente ao Pregão Eletrônico nº 100/2012, conduzido pelo Tribunal Superior do Trabalho, que mescla o **dimensionamento dos serviços por homens-hora com uma sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de níveis de serviço e metas de qualidade**, manifestada no voto condutor do Ministro André Luís de Carvalho:

“12. Ao analisar os textos do edital, do termo de referência e respectivos anexos, verifica-se que a contratação envolve o dimensionamento dos serviços por homens-hora/postos de serviço, prática realmente rechaçada por esta Corte de Contas, a qual entende que a prestação de serviços de TI deve ser mensurada por resultados, segundo especificações previamente estabelecidas, evitando-se o pagamento pela métrica homens-hora (Acórdãos 786/2006, 669/2008 e 717/2010, todos do Plenário).

**13. No entanto vê-se que também está prevista no edital a vinculação dos pagamentos mensais ao atendimento de indicadores de níveis de serviço detalhados no termo de referência.**

14. Nesse ponto, lembro que a IN SLTI/MP nº 04, de 2010, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal, observada de forma subsidiária pelo TST, prevê, em seu art. 15, §§ 2º e 3º, o seguinte:

*“Art. 15 - A Estratégia da Contratação será elaborada a partir da Análise de Viabilidade da Contratação e do Plano de Sustentação, contendo no mínimo:*

*(...) § 2º - A aferição de esforço por meio da métrica homens-hora apenas poderá ser utilizada mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.*

*§ 3º - É vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.”*

15. Como visto, o **modelo híbrido adotado pelo TST não contraria necessariamente tal disposição normativa**. E aí se faz necessário esclarecer que este Tribunal já tratou desta questão ao apreciar situações similares, a exemplo do **Acórdão 1.125/2009-Plenário, relatado pelo Ministro Benjamin Zymler**, que sustentou em seu Voto o que se segue:

*“A jurisprudência do Tribunal acena no sentido da inconveniência do modelo de remuneração baseado apenas em horas trabalhadas, uma vez que essa opção não assegura a realização do objeto, o que atentaria contra o princípio da eficiência.*

*Conforme verificado nos argumentos apresentados pela Infraero e nos termos do multicitado Edital, foram definidos critérios para mensurar parte dos serviços a serem executados (‘apoio técnico especializado e manutenção corretiva’ e ‘manutenção evolutiva, adaptativa e perfectiva’), no percentual de 46% do objeto inicialmente previsto. Contudo, não há mensuração para o restante do objeto licitado.*

*Verifica-se um modelo híbrido na execução dos serviços a serem contratados, já que, conforme os critérios para aceitação dos serviços, a mensuração será feita com base em horas trabalhadas e em resultados.*

*É possível identificar que os procedimentos adotados pela Infraero estão em consonância com os Acórdãos 667/2005-TCU-Plenário e 786/2006-TCU-Plenário, já transcritos no Relatório precedente, uma vez que a Infraero estabeleceu critérios de mensuração dos serviços, estimativa prévia do volume de serviços demandados, critérios de avaliação das especificações e quantidade dos serviços, ferramenta de acompanhamento e fiscalização e ordem de serviço.*

*Dessa forma, em que pese a mensuração dos serviços não se basear em remuneração por resultados, in totum, não se verifica irregularidade apta a comprometer a lisura o certame em análise”.*



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

Também atente-se a norma análoga vigente no Poder Executivo Federal, Instrução Normativa n. 1, de 4 de abril de 2019, que Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF.

*Art. 5º É vedado:*

*[...];*

*IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;*

Feitas as parametrizações normativas, volta-se a atenção as características intrínsecas do serviço que determinam a necessidade do CNJ em utilizar a contratação por postos de trabalho, sendo certo que, o modelo de execução estará intimamente vinculado aos resultados dos postos de serviços previamente definidos.

Pode-se, seguramente, aventar como características próprias, intrínsecas desta contratação, as seguintes características:

**i. Característica 1. Pronto atendimento.**

O alto grau de imprevisibilidade no incremento das demandas originadas de determinações e solicitações formalizadas no SEI, no e-mail institucional e afins, que utilizam como transportes equipamentos de alta performance que compõem o parque tecnológico do CNJ, induz a necessidade de serviços de monitoramento, manutenção e preservação destes equipamentos, quase que absolutamente em tempo real de utilização. Isto decorre em parte, por força da atuação de intermediador social e técnico exercida pelo Conselho, fato que se traduz pela interlocução social e institucional de ponta-a-ponta, ou seja, desde o cidadão, até os órgãos máximos de todos os Poderes, como o STF, Presidência da República, Câmara e Senado.

**ii. Característica 2. Perenidade da prestação de serviços.**

Por se tratar de serviços de suporte em softwares e hardwares, ou seja, ativos que comportam a base de conhecimento das áreas que compõem o CNJ, é fato que muitos usuários solicitam com frequência, até mesmo diária, a interveniência destes serviços para a execução de suas atividades.

**iii. Característica 3. Criticidade dos dados que transitam nos ativos.**

Trata-se da garantia das condições de produção, evolução, transmissão e manutenção dos dados produzidos no âmbito das demandas próprias e externas ao





Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

CNJ e, em especial, em função de sua atuação como Órgão Governante Superior - OGS e da extrema necessidade de uso dos recursos de tecnologia de informação no Poder Judiciário.

**iv. Característica 4. Prejuízo em virtude da inoperabilidade dos ativos.**

As matérias, dados e informações que transitam no ambiente computacional do CNJ afetam diretamente os processos, a organização, os demais segmentos do judiciário e principalmente da sociedade, a indisponibilidade dos ativos, mesmo que por um curto espaço de tempo podem imprimir prejuízo imensurável ao CNJ, a sociedade e aos demais segmentos do judiciário. Portanto, é primordial que qualquer ocorrência ou disfunção seja tratada imediatamente, quase que simultaneamente a sua detecção.

**v. Característica 5. Dependência crítica para as áreas fins e meio.**

Sabe-se que a inoperabilidade ou disfunção do parque computacional do CNJ paralisa tanto as áreas fins como as áreas meio do Conselho. A relação otimizada das áreas de negócio com os software/hardware de alta performance do ambiente tecnológico do, é primordial para a melhoria contínua dos processos de trabalho e, respectivamente, dos resultados entregues para cada cidadão.

Diante disso, e considerando que não haverá a fixação de números fixos de profissionais a serem fornecidos, entende-se que tal contratação se enquadra na previsão da Súmula TCU 269, atendendo ao objetivo desta última, que é o de impedir o pagamento vinculado meramente ao esforço representado pela disponibilização de profissionais.

E, uma vez adotada essa contratação, mediante pagamento fixo mensal, vinculado aos resultados dos postos de serviços, é que se adotará o modelo tradicional para esse tipo de contratação, calculado a partir das planilhas de custos por função apresentadas pela licitante no momento do certame, tomando-se como base para a aceitabilidade de sua proposta os direitos assegurados na Conveção/Acordo Coletivo por ela indicada, além do respeito e observância a Resolução CNJ n. 169/2020, que regulamente a forma de provisionamento de encargos previdenciários, trabalhistas e outros legalmente insituidos nos casos de serviços prestados com mão de obra exclusiva nas dependências do CNJ. O mecanismo constitui uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à toda a Administração Pública Federal.

Pelo até aqui exposto, nada obsta o prosseguimento da adoção da cláusula padrão de repactuação como forma de reajustamento do contrato, em consonância com o Relatório de Auditoria (CNJ) nº 1/2016.





Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

Sobre os elementos que constarão no Modelo de Prestação de Serviço, teremos como certo: (a) definição do objeto; (b) especificação da qualidade mínima aceitável e, (c) caracterização do instrumento a ser utilizado para formalização das metas de serviço.

Já o Modelo de Gestão do Contrato conterà: (a) definição de papéis e responsabilidades que indique, de forma clara e detalhada, as atribuições de todos os atores envolvidos no processo de contratação; (b) os mecanismos de controle constituídos dos seguintes elementos: relatório de monitoramento de nível de serviço, contendo o responsável pela sua emissão (cliente ou o fornecedor), bem como contemplando informações sobre o cumprimento de prazos, de requisitos de qualidade e o progresso dos trabalhos; (c) indicadores de desempenho que permitam a mensuração do serviço prestado em termos de prazos, qualidade e produtividade, e, (d) cláusulas de penalidade que estabeleçam punições graduais e proporcionais ao descumprimento da meta de serviço definida.

Por todo o exposto, em sua concepção, o modelo de prestação de serviços previstos na Solução 4 assegura o alinhamento às necessidades especificadas no item 1.2

#### **1.4.2 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)**

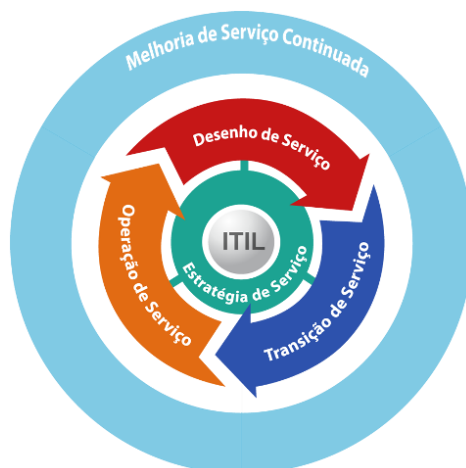
Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.

Dentre as boas práticas de gestão de TIC o CNJ optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues. O ITIL apresenta-se como um guia de boas práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**



O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

A contratação inclui o fornecimento, em definitivo, pela CONTRATADA, de Solução de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de solução de Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*), e de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA deverá instalar e hospedar as Soluções de ISTM e *chatbot*, no ambiente do CNJ (virtual ou físico), ofertadas sem custo adicional para o CONTRATANTE, garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade, de forma que a gestão e administração de tais sistemas fiquem **integralmente** sob a guarda, controle e responsabilidade do CNJ.

São serviços escopo da contratação:

Serviço	Descrição
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

A opção pelo mecanismo de remuneração sob a ótica da definição de valor fixo mensal, furta respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk"<sup>3</sup> da Administração Pública Federal:

"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". **No caso**

<sup>3</sup> Publicado em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/GuiadeServiceDeskv1.pdf>. 06 de abril de 2020



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

**de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais.”**

Acrescem-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1ª - econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;

2ª - administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;

3ª - operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

Para a adequada execução dos serviços ora pretendidos, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas e operacionais, que no conjunto compõem um elemento uno e indivisível.

Em síntese, um conjunto de ações, procedimentos, atividades, cujas fases, etapas, planos de execução, e que requerem, portanto, continuidade, inclusive como medida de prevenção e de contenção de maiores e graves danos e impactos nas atividades de negócio do CNJ.

A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido.

Súmula 269 TCU



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

*Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a **resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.*

De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).

A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário, bem como alimentar e atualizar a Base de Conhecimento com as soluções utilizadas para resolução das demandas. Para tanto deverá utilizar as Soluções de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*), para gerenciamento de serviços de TIC, visando apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

### 1.4.3 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

No que diz ao alinhamento da solução em relação as necessidades de negócio, avista-se que está alinhada às necessidades de negócio uma vez que permite a implementação dos controles estabelecidos na [Instrução Normativa nº 51 de 04/07/2013](#)<sup>4</sup>.

### 1.4.4 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

O CNJ visa com a solução selecionada, dispor de serviços terceirizados especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo CNJ, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores, ou serviços acessórios que não possuem a mesma capacidade técnica necessários a garantir a integridades dos recursos e ativos tecnológicos em conformidade com a biblioteca ITIL v3 e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

O modelo de serviços de uma Central de Serviços é fundamental à continuidade regular das atividades do CNJ sendo o responsável em realizar o atendimento aos usuários de forma remota e presencial, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, gerando ainda uma base de conhecimento, por meio de um corpo de profissionais capacitados, complementando os procedimentos de gestão implantados no CNJ, com a utilização das boas práticas do ITIL.

Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados à luz do art. 14, inciso IV, c da [Resolução CNJ nº 182 de 17 de outubro de 2013](#)<sup>5</sup> e são:

- a) **Eficácia** - As atividades preveem o prazo para execução e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos;
- b) **Eficiência** - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pelo DTI;
- c) **Economicidade** - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará ao CNJ resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

<sup>4</sup> Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1800>. Acesso em 18 març. 2020

<sup>5</sup> Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1874>. Acesso em 03 abril 2020



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- d) **Isonomia** - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;
- e) **Padronização** - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.
- f) **Caracterização** - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do CNJ, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

#### 1.4.5 Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços (Art. 14, IV, d)

Atualmente o serviço de atendimento contratado é composto de 3 equipes que são:

- a) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;
- b) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível aos usuários externos dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);
- c) Equipe de atendimento de 2º (segundo) nível que é presencial nas unidades do Conselho.

Como o CNJ oferece à população e aos órgãos da administração pública acesso a diversos sistemas informatizados e também possui diversas parcerias de colaboração com outros órgãos em programas de inclusão e programas relacionado com o sistema carcerário, a cada ano aumenta a quantidade de abertura de chamados na central de atendimento, pois a cada novo sistema criado ou modificado, surgem novas dúvidas, solicitações de cadastramento e comunicação de incidentes tanto de usuários internos como externos.

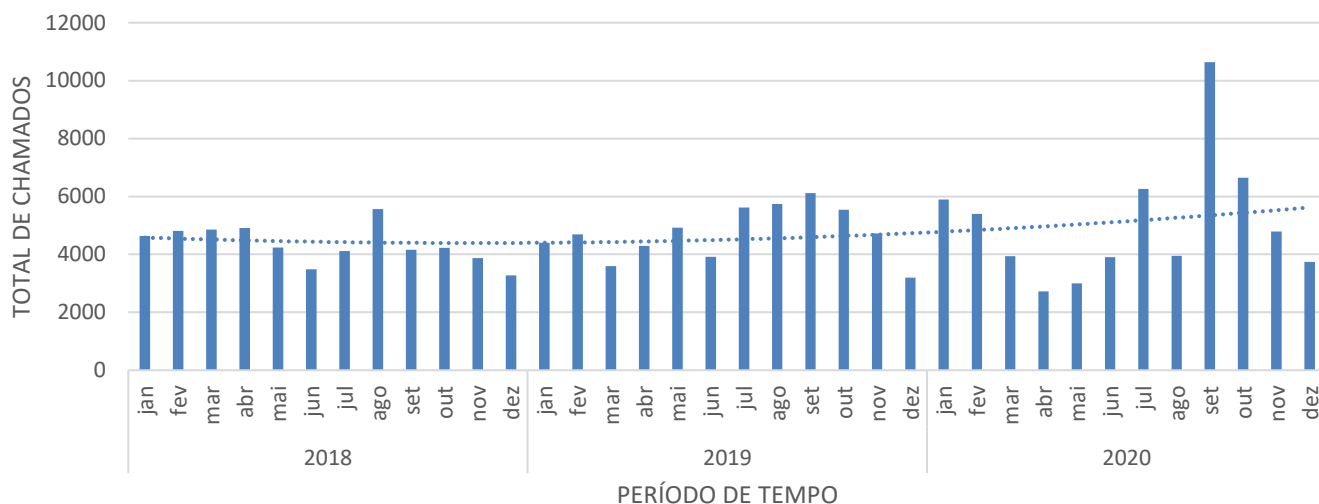
A cada acréscimo de sistema ao portfólio do CNJ crescem também as demandas para atendimento a dúvidas, cadastramento e erros que possam ocorrer. Com isto, temos um aumento na quantidade de abertura de chamados na central de atendimento do DTI.

Abaixo temos os gráficos da quantidade de chamados aberto para cada equipe da atual central de atendimento desde janeiro de 2018 a dezembro de 2020:

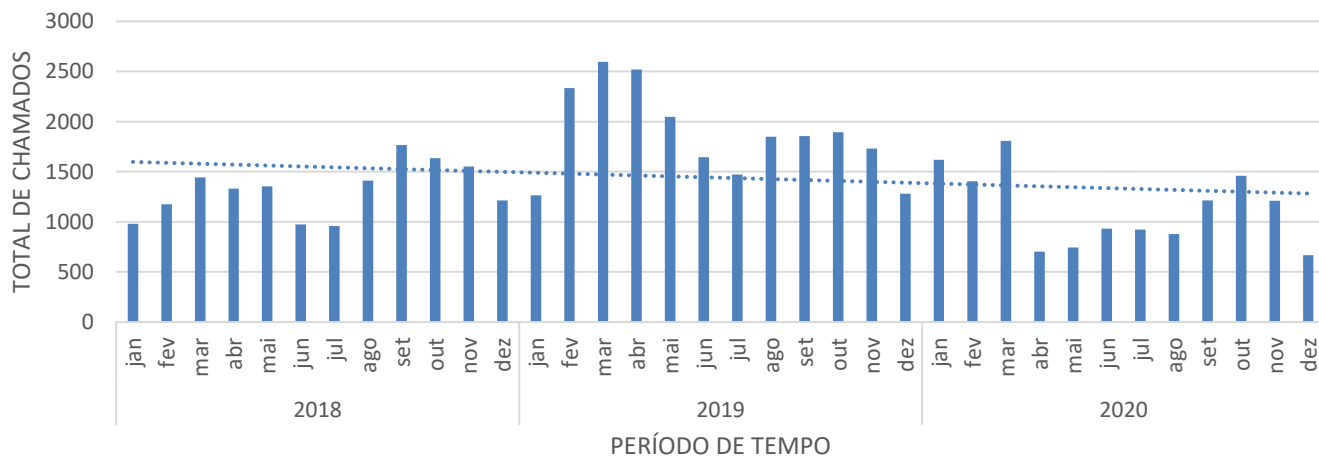


Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

### EQUIPE DE PRIMEIRO NÍVEL - ATENDIMENTO EXTERNO



### EQUIPE DE PRIMEIRO NÍVEL - ATENDIMENTO INTERNO

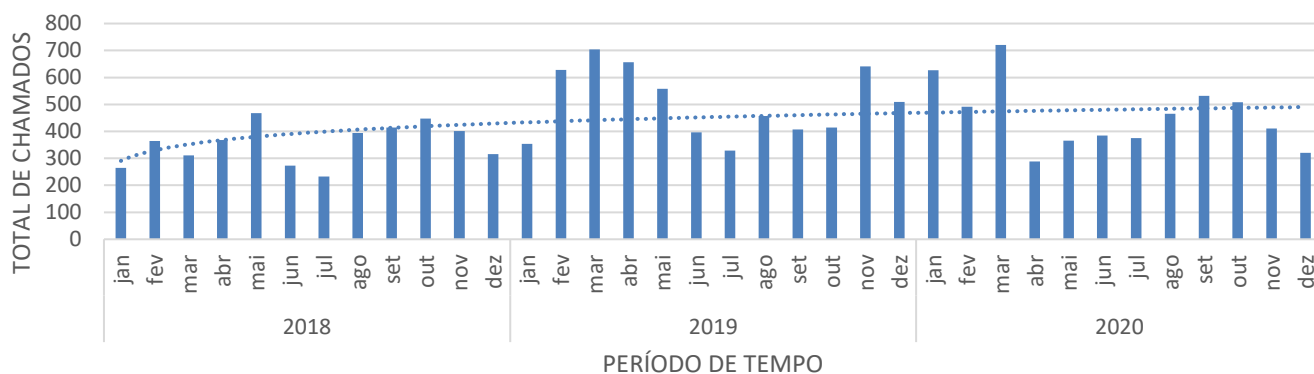






Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

### EQUIPE DE SEGUNDO NÍVEL



Dentro da equipe de atendimento de primeiro nível externo e da equipe de segundo nível temos uma linha de tendência crescente da volumetria da quantidade de chamados abertos ao longo dos anos.

A pandemia de COVID-19 impactou a quantidade de chamados atendidos pela equipe de atendimento de primeiro nível interno pois a central telefônica foi desativada e os chamados passaram a ser atendido pelo teams ou deslocados para a equipe de segundo nível.

Comparando o primeiro bimestre de cada ano, temos um aumento de 20% em total de chamados para a equipe de primeiro nível de atendimento externo e de 12% para a equipe de atendimento de segundo nível.

Considerando a implantação do SEEU em mais estados, da utilização do SISBAJUD e do atendimento das demandas do PJe de outros tribunais com por exemplo TJRJ, TJSE, TJPI e TJGO, além da mudança da forma de autenticação do PJe para o PJeOffice, temos que a tendência de crescimento no aumento de chamados será observada em todo o ano de 2020 e além.

Com isto, estimamos a quantidade de perfis profissionais abaixo para o completo atendimento das demandas do CNJ:

ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO	
	Qtd. de profissionais
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo	20
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	10
Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo	1
Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	1
Total Previsto	32
ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO	



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Equipe de Atendimento Presencial ao Usuário	12
Supervisor da Equipe de Atendimento Presencial ao Usuário	2
Total Previsto	14

Atualmente, a concessão de acesso a um sistema ou serviço do CNJ é uma tarefa que dispende muito tempo e atenção dos profissionais da central de atendimento, pois é uma tarefa muito importante para o correto funcionamento dos sistemas e das atividades dos órgãos que as utilizam e é uma atividade que, quando realizada de forma errada ou não é realizada, pode ocasionar:

- a) Problema de segurança de dados com acesso indevido a informações sensíveis de processos; Ex: acesso indevido a processos sigilosos.
- b) Atraso em andamento atividades relacionadas ao sistema; Ex: atraso em expedição de alvará de soltura ou habeas corpus.
- c) Execução de procedimento indevido em sistema; Ex: cadastramento de processo em tribunal errado.
- d) Inconsistência em informações do sistema; Ex: usuário do CNJ cadastrado no setor errado.

Entretanto, cada sistema ofertado pelo CNJ possui regras de negócio, perfis de acesso e formas de concessão de acesso específicas determinadas pelos gerentes de negócio e, além disso, o CNJ possui 5 (cinco) bases de dados de cadastramento de usuários distintas.

Com isto, estimamos uma equipe específica para realizar a concessão de acesso aos sistemas, sincronizar as bases de usuários e prestar o suporte local aos sistemas estratégicos.

Equipes	Qtd. de profissionais
Equipe de Gerenciamento de Acessos	4
Supervisor da Equipe de Gerenciamento de Acessos	1
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	6
Total Previsto	11

A metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca referência no mercado em termos de boas práticas da área.

O seu principal objetivo é o aperfeiçoamento do planejamento de serviços de tecnologia da informação dentro de uma empresa, usando uma gestão com foco no cliente.

O processo é feito por meio de um conjunto abrangente e completo de procedimentos e atividades de governança de TI, separados em disciplinas.



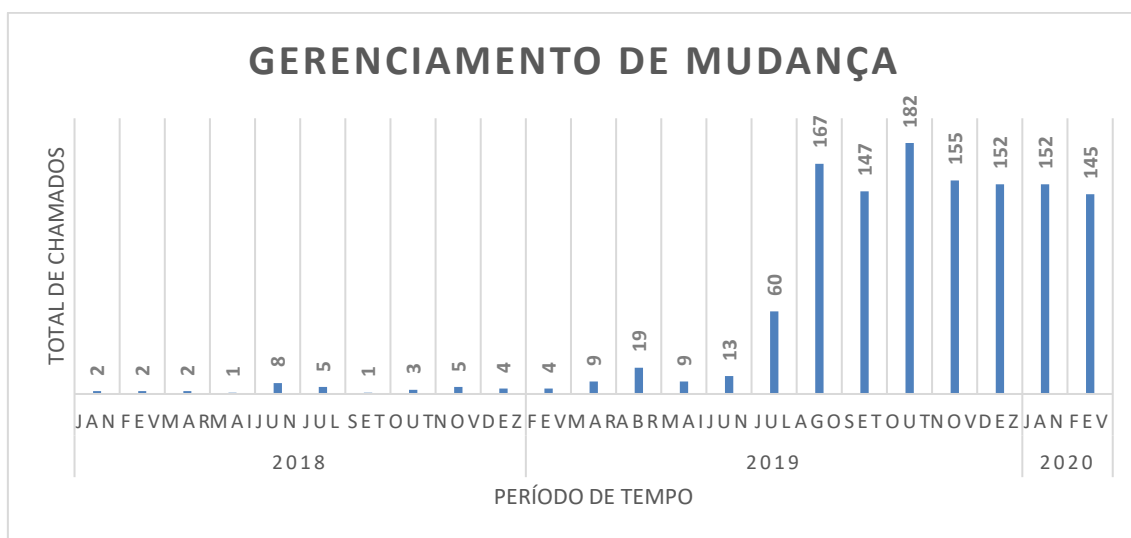
Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

O DTI vem buscando o amadurecimento na adoção das disciplinas ITIL com o foco em redução de falhas operacionais, redução no tempo de reparo de problemas, diagnósticos mais rápidos e mais eficazes, redução nas falhas ocasionadas por mudanças, aumento na disponibilidade dos serviços e melhora na satisfação de clientes e parceiros.

Para atingir esses objetivos o DTI, desde 2017, vem adotando o gerenciamento de incidentes e requisições e desde julho de 2019 começou a adotar o gerenciamento de mudança, entretanto é necessário adotar outros processos de gerenciamento ITIL para que todos os objetivos sejam alcançados.



Para a implantação dos processos de Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema e Melhoria Contínua de Serviço, estamos prevendo a contratação da equipe de apoio aos processos ITIL com a seguinte composição:

EQUIPE DE APOIO AOS PROCESSOS ITIL	
	Qtd. de profissionais
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	9
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	9
Supervisor da Equipe de Apoio aos Processos ITIL	2
Total Previsto	20



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Os profissionais das equipes abaixo executarão suas atividades nas dependências do CNJ e serão considerados mão de obra residente<sup>6</sup>:

- a) Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
- b) Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;
- c) Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;
- d) Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;
- e) Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário
- f) Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
- g) Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário e
- h) Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, é importante destacar que, segundo o Acórdão de Relação 1562/2019-TCU-2ª Câmara, de Relatoria da Ministra Ana Arraes,

*‘[...] a jurisprudência recorrente desta Corte de Contas é no sentido de que as propostas devem estar de acordo com as convenções coletivas de trabalho da região de prestação dos serviços, a exemplo do determinado no Acórdão 2.564/2009-Plenário: ‘9.4.3. especifique, nos instrumentos convocatórios, de forma clara e objetiva, a obrigatoriedade de as licitantes formularem suas propostas de acordo com instrumento coletivo de trabalho vigente no local de prestação dos serviços, caso tal circunstância se constitua em critério de julgamento da licitação’*

com o intuito de orientar as licitantes, o CNJ traz, como SALÁRIOS REFERENCIAIS, os valores descritos na tabela a seguir, para cada profissional alocado nas equipes de prestação de serviços com mão de obra residente no CNJ:

Equipe residente no CNJ	Nível profissional	Valor de Referência
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 3.603,96

<sup>6</sup> A disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva, não é traço distintivo que define a presente contratação e que esta não é voltada para o modelo antigo de mero preenchimento de postos de serviços pré-qualificados, já que não houve fixação de número certo de profissionais para cada serviço previsto. Portanto, a modelagem é para o atingimento de resultados, os quais, se não alcançados, diminuem o valor a ser pago à contratada, na forma de desconto. A análise da modelagem da contratação é traço marcante, visto que, atende a determinação contida no art. 18 da Resolução CNJ 182/2013 e enquadra-se a Súmula TCU 269, de 2012.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66

Os valores foram obtidos através da média dos salários propostos em contratações públicas similares. Foram utilizados como parâmetro os contratos 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça, 41/2015 do Tribunal de Contas da União, 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

#### Superior Tribunal de Justiça – Contrato 008/2018

Perfil profissional	Salário Base
Técnico Atendimento 1º Nível	R\$ 1.775,60
Técnico Atendimento 1º Nível – SACE	R\$ 2.390,15
Técnico Atendimento Suporte Presencial - ASP	R\$ 2.547,01
Técnico Atendimento Suporte Presencial – ASP Jud.	R\$ 2.547,01
Analista de Suporte aos Magistrados	R\$ 4.139,47
Técnico Manutenção de Hardware	R\$ 2.260,36
Supervisor de Documentação	R\$ 3.010,72
Supervisor 1º Nível	R\$ 3.237,34
Supervisor 2º Nível	R\$ 3.981,39

#### Tribunal de Contas da União – Contrato 41/2015

Perfil profissional	Salário Base
Atendimento em sol. comerciais	R\$ 4.183,43
Atendimento em sol. corporativas	R\$ 4.183,43
Atendimento típico em BSB	R\$ 4.207,30
Atendimento especializado em BSB	R\$ 4.207,30
Suporte local nos Estados	R\$ 4.240,23
Gestão de telessuporte	R\$ 5.933,40
Gestão de suporte local	R\$ 5.974,24
Gestão de Cabeamento	R\$ 5.974,10
Gestão de incidentes e Problemas	R\$ 5.974,10



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Gestão da Informação	R\$ 6.110,76
Gestão de service-desk	R\$ 11.363,69

**Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso – Contrato 74/2019**

Perfil profissional	Salário Base
Supervisor de Atendimento	R\$ 8.000,00
Analista de Serviço	R\$ 7.200,00
Analista de Suporte	R\$ 5.400,00
Técnico de Suporte Sênior	R\$ 3.500,00
Assistente Operacional	R\$ 1.500,00

**Tribunal Superior do Trabalho - PE-075/2019**

Perfil profissional	Salário Base
Gerente de suporte técnico	R\$ 5.670,85
Supervisor de atendimento ao Cliente remoto	R\$ 3.251,02
Técnico de apoio Remoto	R\$ 1.845,51
Supervisor presencial e especializado	R\$ 3.251,02
Analista de suporte	R\$ 2.261,53
Analista de suporte especializado Gabinete	R\$ 3.069,32

Os serviços que serão prestados pelas equipes do CNJ guardam forte similaridade com os serviços prestados pelas equipes acima citadas.

Com exceção do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, todos os demais órgãos citados são altas cortes que possuem caráter definidor de políticas e decisões de âmbito nacional assim como o CNJ e, através da equipe de service desk pretendida, será dado suporte a magistrados, juízes, conselheiros e ministros que demandam serviços do CNJ e inúmeras vezes são questões de relevância nacional, grande repercussão midiática e alta complexidade não guardando margem para erros ou amadorismos.

Por este motivo pretende-se manter uma equipe com remuneração compatível com a complexidade dos serviços, natureza dos clientes e capacitação técnica exigida.

A empresa, a ser contratada, fornecerá a equipe que prestará os serviços, dois conjuntos completos de uniforme para cada profissional e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Os Uniformes da Tabela 1 deverão ser fornecidos para os profissionais das equipes:

- a) Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;
- b) Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;
- c) Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário;
- d) Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
- e) Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário e
- f) Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

Tipo	Especificações	Fornecimento
Terno ou Terninho	Paletó e calça social pretos para profissional do sexo masculino Blazer e calça social ou pretos para profissional do sexo feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, manga comprida, na cor branca	
Gravata (para sexo masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta	
Lenço (para sexo feminino)	Lenço para uso no pescoço em tom cinza	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

**Tabela 1**

Os Uniformes da Tabela 2 deverão ser fornecidos para os profissionais das equipes:

- a) Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno,
- b) Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;

Tipo	Especificações	Fornecimento
Calça	calça social preta para profissional do sexo masculino ou feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Camisa	Estilo social, na cor branca	posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

Tabela 2

## 2 CAPÍTULO 2: SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO (ART. 15)

### 2.1 Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

A contratação pretendida no Estudo Preliminar, prevê que a prestação dos serviços seja realizada nas dependências do CNJ, conforme horários previstos para cada serviço.

Não será necessário realizar a adequação física do ambiente, uma vez que o CNJ já conta com um modelo de prestação dos serviços (contrato n. 17/2017) que guarda certa similaridade com os serviços propostos neste Estudo Preliminar.

Durante a presente fase de planejamento, foi verificado que o CNJ dispõe dos equipamentos de microinformática e comunicação de voz e do mobiliário necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas exigidas para a prestação dos serviços.

### 2.2 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)

**Recursos materiais:** Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos no Estudo Preliminar, caberá à CONTRATANTE a disponibilização dos materiais nas dependências do CNJ o mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores e telefones de mesa (fixos) e uma sala com o espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA.

**Recursos humanos:** Os papéis e responsabilidades dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA estão descritos de forma detalhada no Estudo Preliminar desta contratação. Os recursos humanos, por parte do CNJ, necessários para a gestão e fiscalização do contrato e prestação dos serviços, seguem as determinações contidas na [Resolução CNJ nº 182 de 17 de outubro de 2013](#)<sup>7</sup>:

<sup>7</sup> Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1874>. Acesso em 03 abril 2020





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- Gestor do Contrato;
- Fiscal Requisitante;
- Fiscal Administrativo;
- Fiscal Técnico.

Recomenda-se que estes papéis sejam preenchidos, se possível, pelos mesmos Servidores Públicos que integraram esta equipe de planejamento da contratação. Recomenda-se ainda que cada papel descrito acima possua um Servidor Público que possa assumir como substituto em caso de eventual afastamento do titular.

### 2.3 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

Os serviços objeto desta contratação são considerados essenciais e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos colaboradores do CNJ.

A descontinuidade da prestação do serviço, poderá afetar a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ, como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP), o Escritório Digital, as Metas Nacionais, entre outros sistemas importantes para o CNJ e para o Poder Judiciário.

Havendo descontinuidade e em momento crítico, verificam-se algumas medidas minimizadoras dos efeitos desse tipo de situação, a seguir relacionadas:

- I. O Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio de seus servidores, assumirá a responsabilidade pelo gerenciamento dos ativos (hardware e software) de segurança. Ressalte-se que o Departamento não possui quadro de servidores suficiente para absorver todos os tipos de serviços de gerenciamento de segurança da informação dos sistemas existentes.
- II. O Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação solicitará excepcionalmente apoio a outros órgãos com os quais o CNJ mantém cooperação técnica, como é o caso do Supremo Tribunal Federal (STF) ou da Comunidade TIControl; ou
- III. O CNJ procederá contratação imediata nos moldes permitidos na Lei nº 8.666/1993



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

#### **2.4 Transição Contratual e encerramento do contrato (Art. 15, III, a, b, c, d, e)**

O período compreendido entre: a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA, definido como Período de Transição Operacional (PTO).

Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO.

Durante o PTO, o acesso às instalações CNJ e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, na forma dos **NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO** definidos.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Estudo Preliminar, contemplando, no mínimo:

- 1) Implantação do Centro de Chamados;
- 2) Implantação ou adaptação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
- 3) Implantação ou adaptação da Ferramenta de controle de ativos;
- 4) Implantação da Ferramenta de Acesso Remoto; e
- 5) Demais atividades definidas a serem executadas pela CONTRATADA.

Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais.

## **2.5 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)**

Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão ao CNJ, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

Portanto a empresa contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados do CNJ.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

### **3 CAPÍTULO 3: ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (ART. 16)**

#### **3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)**

Como apontado no item 1.5.2 “Descrição da Solução”, o arcabouço de serviços para a composição da estrutura dos Serviços de suporte Técnico ao Usuário (Service Desk) são por natureza classificados como despesas correntes pois prestam a garantir a manutenção de serviços públicos.

Por força dessas características, trata-se de serviço essencial e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores do CNJ. Dentro deste cenário, fica evidente que se trata de uma despesa corrente, por não contribuir para a formação ou aquisição de um bem de capital.

A descontinuidade da prestação do serviço, poderá impactar severamente, quicá irreversivelmente, a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ.

#### **3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)**

O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.

A Administração, optou por agrupar os serviços em lote único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

O agrupamento do objeto em lote único, se torna viável, pelos seguintes aspectos:

- a) modelo amplamente utilizado para as contratações de objeto análogo;
- b) a simplificação da condução das atividades de gestão, fiscalização e controle do contrato;
- c) a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviços; e
- d) o atingimento de níveis de desempenho em razão da continuidade da prestação que garantam de forma global a qualidade dos serviços executados, o que não se verifica na divisão dessas atividades.

### **3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)**

O Conselho Nacional de Justiça, optou por agrupar os serviços em lote único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços e softwares, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento aos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garantem a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, fito de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do CNJ.

O agrupamento do objeto em lote único, se torna viável, pelos seguintes aspectos:

- a) Modelo amplamente utilizado para as contratações de objeto análogo;
- b) A simplificação da condução das atividades de gestão, fiscalização e controle do contrato;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- c) A minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviços; e
- d) O atingimento de níveis de desempenho em razão da continuidade da prestação que garantam de forma global a qualidade dos serviços executados, o que não se verifica na divisão dessas atividades.

É importante também, se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União sob a matéria:

15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, **verbis**: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).

Portanto, em virtude da singularidade do objeto deste Estudo Preliminar, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo CNJ, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Conselho na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CNJ.

#### 3.4 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)

Os serviços pretendidos neste Estudo Preliminar seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado. Conforme prevê o Parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

“Considera-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

É fundamental para se garantir a viabilidade técnico-administrativa de tal aquisição que o conjunto dos serviços suporte técnico a usuário (servisse desk) sejam licitados em lote único, portanto com adjudicação para um único licitante vencedor.

Assim, a contratação será composta de lote único formado por 01(um) serviço. Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

### **3.5 Classificação e Indicação orçamentária (Art. 16, V)**

A despesa decorrente do procedimento licitatório correrá à conta de recursos consignados ao Conselho Nacional de Justiça no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho Resumido - PTRES: AI (Ações de Informática) 085322, Natureza de Despesa - ND: 33904010 ou 33914010 – (SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC).

### **3.6 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)**

Para a verificação inaugural do Orçamento Estimado, foram pesquisadas contratações similares de outros órgãos e entidades. As contratações que tiveram objetos similares foram analisadas por meio do seu Edital e Termo de Referência quanto os modelos de contratação (cenário), quanto ao escopo, quanto a precificação, quanto ao modelo de execução do contrato.

Os cenários avaliados foram precificados e analisados individual, financeira e tecnicamente, para identificação de seus benefícios para o ambiente de tecnologia do CNJ, como também para o estabelecimento de parâmetro em relação ao custo de contratação em prol da otimização do uso dos recursos disponíveis para esta pretensa contratação.

A tabela a seguir evidencia as precificações realizadas para atendimento da alternativa de modelo de Contratação por Lote Único, baseado em Valor Fixo Mensal com base dos resultados alcançados e verificados, a qual se mostra com melhor viabilidade técnica, administrativa, como também de custo.

Ressalta-se que, o objeto almejado está previsto no PLANO DE CONTRATAÇÕES DE STIC – 2020 (00131/2020).



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Outro destaque é que este tipo de contratação, em fase real de disputa no pregão eletrônico, tem apresentando deságio em média de **72,66%**, conforme evidencia a Tabela a seguir relativa a Pregões Eletrônicos de outros órgãos.

ID	ÓRGÃO	PREGÃO	UASG	VIGÊNCIA INICIAL	VALOR ESTIMADO	VALOR TOTAL	DESÁGIO	ENDEREÇO ELETRÔNICO
1	PRF	5(2019)	200109	12 meses	R\$ 8.235.379,46	R\$ 4.702.193,91	75%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
2	TRT 2ª	30(2017)	80010	30 meses	R\$ 13.631.540,82	R\$ 7.899.439,60	73%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
3	INEP	12(2017)	153978	12 meses	R\$ 11.909.322,59	R\$ 3.475.817,26	243%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
4	ANP	34(2018)	323031	12 meses	R\$ 6.510.056,88	R\$ 3.839.000,00	70%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
5	TJMT	30(2019)	925007	30 meses	R\$ 15.627.038,40	R\$ 11.578.974,34	35%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>

Para a obtenção da média, foram desconsiderados os valores consignados nas contratações realizadas pelo INEP e TJMT. Os deságios entre o preço estimado e o preço homologado, sofridos em ambos os certames, são excessivamente atípicos as demais contratações parametrizadas.

Com vistas a avaliar o resultado da pesquisa de preços de mercado, de modo a mitigar o risco de sobrepreço, analisamos o custo estimado do serviço mediante Mapa comparativo entre os deságios consignados ao final de certames com objeto similar, desprezando os demais custos associados ao provimento do serviço.

Assim, considerando o exercício realizado, temos o seguinte:

ID	ÓRGÃO	PREGÃO	UASG	VIGÊNCIA INICIAL	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL
1	PRF	5(2019)	200109	12 meses	R\$ 686.281,62	R\$ 8.235.379,46
2	TRT 2ª	30(2017)	80010	30 meses	R\$ 454.384,69	<b>R\$ 5.452.616,33</b>
3	ANP	34(2018)	323031	12 meses	R\$ 542.504,74	R\$ 6.510.056,88

CUSTO ESTIMADO	
CUSTO MENSAL	CUSTO ANUAL
R\$ 454.384,69 a R\$ 686.281,62	Entre R\$ 5.452.616,33 a R\$ 8.235.379,46

Dessa forma, se pode verificar de modo estimativo a princípio (máximo) do preço total do serviço estimado na pesquisa de preços, levando em conta que ainda há custos





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

diretos e indiretos, que esse será o valor estimado (limite máximo para os lances dos licitantes) e que o valor final contratado tende, invariavelmente, a ser menor.

### **3.6.1 Das implicações da forma de pagamento**

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) emissão do Termo de Recebimento Provisório em até 5(cinco) dias úteis após a entrega do conjunto de Ordens de Serviços relativas ao período e sua respectiva homologação, mediante emissão do Termo de Recebimento Definitivo em até 5 (cinco) dias úteis após o TRP ser emitido.
- b) 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;
- c) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA.

Os pagamentos serão realizados por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA.

As Notas Fiscais devem vir acompanhadas dos seguintes documentos dentro do prazo de validade:

- a. Certidão Negativa FGTS;
- b. Certidão Negativa Conjunta da Receita Federal;
- c. Certidão Negativa SEFAZ (domicílio);
- d. Certidão Negativa PREFEITURA MUNICIPAL (domicílio) e
- e. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

O CNJ efetuará os pagamentos à CONTRATADA, mediante Ordem Bancária, após a apresentação da respectiva nota fiscal eletrônica de venda (NF-e), que deverá ser processada em 02 (duas) vias, com todos os campos preenchidos, sem rasuras e devidamente atestada pelos fiscais demandante, técnico e administrativo.

O pagamento será efetuado observando-se a ordem cronológica estabelecida no artigo 5º da Lei n. 8.666/93.

A nota fiscal eletrônica de venda (NF-e) que for apresentada com erro será devolvida à CONTRATADA para retificação e reapresentação.

Para a equipe de fiscalização atestar as notas fiscais eletrônicas de venda (NF-e) apresentadas e encaminhá-las para pagamento, estas deverão conter as seguintes especificações:

- a. A data de emissão da NF-e, CNPJ, endereço e razão social da CONTRATADA, idênticos aos constantes na Nota de Empenho ou Contrato;
- b. Quantidade e descrição dos produtos entregues, conforme descrito no contrato ordem de serviço;
- c. O valor unitário e o valor total dos produtos entregues, conforme descrito no contrato ordem de serviço;
- d. O número da conta bancária da empresa, nome do banco e respectiva agência.

Para efeito de pagamento, o CNJ procederá às retenções tributárias e previdenciárias previstas na legislação em vigor, aplicáveis ao objeto desta licitação e, quando aplicável a retenção trabalhista, em conformidade com a Resolução n. 169/2013.

### **3.7 Vigência contratual**

Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato, nos termos do Art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93.

É sabido que a quase 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, contudo, considerando as circunstâncias que cercam o



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

objeto a ser contratado, se passa a justificar a necessidade da celebração contratual com vigência superior a usual.

Para tanto, e simultaneamente, passa-se a responder as recomendações dispostas no Parecer AJU 0773251, afetos a matéria, e a demonstrar o alinhamento e a consonância com o entendimento do TCU sobre o tema, a fim de minimizar futuros questionamentos, seja pela AJU seja pelos órgãos de Controle, quanto aos seguintes aspectos:

***a) Avalie e justifique a conveniência da celebração de contratos de natureza continuada com esse prazo, considerando as circunstâncias do objeto a ser contratado de forma objetiva, fazendo-se registrar no processo o modo como interferem na decisão e quais suas consequências:***

1. Trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o atendimento e suporte técnico de microinformática ao usuário final e constituem-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do CNJ.
2. O Service Desk é um meio único para se gerenciar as demandas e requisições dos usuários, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. Por ser o ponto único de contato entre a TI e os usuários, o Service Desk é diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC do CNJ.
3. O Service Desk, possui alta relevância por personificar a solução das demandas usuário-suporte, proporcionando ao usuário pessoal especializado capaz de resolver seus problemas relacionados à tecnologia em uso. O Serviço de Suporte e Atendimento é responsável pelo atendimento a usuários (internos e/ou externos) e atua como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todos os eventos, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento.
4. O principal objetivo do Service Desk é ser um facilitador na restauração da operação normal do serviço - seja individual ou de grupos -, com mínimo impacto ao negócio do usuário, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos e observando as prioridades do negócio. Constitui-se também em ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

5. Além disso, a absorção da base de conhecimento pela futura contratada, que é o repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam ao Service Desk, bem como, o mapeamento e a produção dos insumos para esta base, incitam a necessidade de se prover maior segurança jurídica na continuidade da prestação dos serviços ao CNJ.

**b) *Reste claro que o prazo de vigência fixado atende à sua finalidade, que é a obtenção do melhor preço e das condições mais vantajosas para a administração:***

1. Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável as atividades finalísticas e administrativas do CNJ.
2. Portanto, com respaldo na Lei nº 8.666/93, art. 57, inciso II, é que se entende como razoável o prazo de 20 meses para a vigência contratual, pois os serviços serão executados de forma contínua, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.
3. Além disso, ao se prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como, obter preços mais vantajosos uma vez que a empresa a ser contratada terá um lapso temporal maior para fruição dos custos diretos e indiretos envolvidos na prestação dos serviços.
4. 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.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

5. Sob o prisma econômico deve-se avaliar a consonância dos preços alçados para períodos diferenciados do usual, com a média praticada no mercado. A título de exemplo, o CNJ adotou a vigência de 20 (vinte) meses no Contrato n. 33/2015, cujo objeto também se refere à prestação de um serviço contínuo de TIC. O contrato, exemplificativo, é originário do certame PE nº 24/2015. Para demonstrar a racionalização e vantagem econômica advinda com a perspectiva de um contrato mais duradouro, fez-se uma análise comparativa com certames ocorridos no mesmo ano, 2015, mas com vigência, usual, de 12 meses.

CERTAME	UASG	VIGÊNCIA	VALOR MENSAL
95/2015	290002	12 MESES	R\$ 767.512,70
11/2015	130005	12 MESES	R\$ 1.674.863,40
24/2015	40003	20 MESES	R\$ 149.499,96

6. Outro destaque técnico que não pode ser desprezado, é que os serviços do Service Desk são altamente sensíveis, posto que as atividades rotineiras implicam no acesso as estações de trabalhos dos servidores, juízes e outras autoridades, onde se encontram conteúdos estratégicos do CNJ, dados pessoais sensíveis, dados sensíveis processuais, dados confidenciais e até mesmo de segurança da instituição. Desta forma, não é recomendada uma alta rotatividade de empresas na prestação dos serviços, por este motivo reforçamos a solicitação na presente instrução que o prazo de vigência do contrato seja de 20 meses.

- c) Diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, reste tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a Administração desse prazo superior, considerando os aspectos relacionados a economia, eficiência e eficácia:***



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1. O contrato de serviço contínuos de Service Desk, guarda especial peculiaridade, como exposto nas linhas precedentes, no que diz respeito a imprescindibilidade e relevância para fruição das atividades fim e meio do CNJ. Como tecnicamente informado, as principais peculiaridades para a definição de sua vigência pelo prazo inicial de 20 meses são: (1) facilitador na restauração da operação normal do serviço com mínimo impacto ao negócio do usuário uma vez que a longevidade contratual diminui a rotatividade de empresas; (2) absorção da base de conhecimento e repositório da base de dados; (3) minimizar alta rotatividade de empresas na prestação dos serviços preservando o acesso indiscriminado às estações de trabalho dos usuários do CNJ.
2. Essas peculiaridades impactam diretamente nos aspectos relacionados a economia, eficiência e eficácia. Sob o prisma econômico, a racionalização e vantagem econômica vem com a perspectiva de um contrato mais duradouro. Sobre a eficiência, a longevidade contratual, via de regra, proporciona estabilidade financeira a empresa contratada oportunizando a manutenção da força de trabalho, capacitada a atender e garantir a integridade dos recursos e ativos tecnológicos do CNJ. A repercussão dos fatos descritos envereda para eficácia contratual, pois o objetivo pretendido, restauração da operação normal do serviço com o mínimo impacto para o CNJ será cumprido conforme o pretendido, ou mesmo superando as expectativas.
3. Portanto, considerando as peculiaridades dos serviços a serem contratados, é que em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações é que prevê a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, como 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.
4. Cabe ressaltar que a matéria já foi tema controverso no Tribunal de Conta da União que se manifestou pela viabilidade nos termos dos Acórdãos: 490/2012 e 1214/2013, ambos do Plenário.

#### **Acórdão 490/2012 – Plenário**

[...]

**6. Para a primeira questão, duração do contrato de vinte e quatro meses, existe respaldo na Lei nº 8.666/93, art. 57, inciso II, pois os serviços serão executados de forma contínua, podendo ter a sua duração prorrogada por**



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

*iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a sessenta meses.*

*[...]*

*Voto*

*Trata-se de representação formulada com base no art. 113, § 1º, da Lei nº 8.666/93, contra possíveis irregularidades na condução do Pregão Eletrônico nº 037/7074-2011, promovido pela Caixa Econômica Federal, tendo por objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços especializados de prevenção e de combate a incêndio e a pânico, de treinamento da brigada voluntária, com disponibilização dos materiais de primeiros socorros, por meio de BPC – bombeiro profissional civil em eventos e nas unidades da CAIXA sediadas no Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 (vinte e quatro meses).*

*2. No mérito, entendo que os esclarecimentos trazidos à lume pelo responsável são suficientes para afastar as supostas irregularidades aventadas pela representante, razão pela qual acolho a análise efetuada pela unidade técnica, sem prejuízo de tecer algumas considerações adicionais.*

*3. O art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993 dispõe o seguinte:*

*Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:*

*(...)*

*II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses;*

*[...]*

*6. Quanto ao prazo de duração do contrato, a lei não veda que os contratos de serviços continuados possam ser celebrados por prazo superior a 12 meses, o que, a princípio, permite que seja firmado por 24 meses. Contudo, existe jurisprudência no sentido de que, em observância ao que estabelece o dispositivo supracitado, os contratos de serviço de natureza continuada não devem ter prazo de vigência superior a 12 meses, de forma que as prorrogações sejam precedidas de avaliação técnica e econômica, que demonstrem as vantagens e o interesse da Administração em manter a contratação (Acórdãos 1.467/2004-1ª Câmara, 1.626/2007-Plenário, 1.259/2010-Plenário, 5.820/2011-2ª Câmara).*

*7. Assim, considerando que a regra é a contratação por prazo de 12 meses, com sucessivas prorrogações, a contratação por prazo maior de 12 meses somente deve ser adotada em casos justificados, onde fique demonstrado o benefício advindo desse ato para a Administração. Os elementos*



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

*encaminhados pela CEF demonstram que houve a devida justificativa para a fixação do prazo contratual em 24 meses, [...] grifo nosso*

#### **Acórdão 1214/2013 - Plenário**

[...]

196. Conforme determina o art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93, a duração dos contratos ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ser prorrogados por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a administração, limitada a sessenta meses.

197. Portanto, como regra, a **fixação do prazo de vigência dos contratos para a prestação de serviços de natureza contínua deve levar em consideração a obtenção de melhor preço e de condições mais vantajosas para a administração e não a vigência dos respectivos créditos orçamentários.**

198. Seguindo orientação do TCU, tem sido praxe a administração pública firmar a vigência desses contratos por 12 (doze) meses e prorrogá-los sucessivamente, por iguais períodos, até o máximo de 60 (sessenta) meses.

199. Porém, o Grupo de estudos compreende que essa regra deve ser entendida de maneira que reste claro que o prazo de vigência fixado atende à sua finalidade, que é a obtenção do melhor preço e das condições mais vantajosas para a administração.

200. É pertinente concluir que, **quanto maior o prazo de vigência desses contratos, maior é a segurança das empresas para ofertar seus preços, tendo em vista a estabilidade que lhes é oferecida no negócio.** Com isso, é esperado um aumento da concorrência, com a expectativa de melhores preços e a participação de empresas melhor qualificadas para prestar os serviços.

201. Ademais, **o prazo de vigência de 60 (sessenta) meses só traz benefícios à administração, visto que os procedimentos atualmente adotados para a prorrogação serão significativamente reduzidos.**

[...]

#### **Voto**

[...]

87. O art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93 não impede que contratos referentes a serviços de natureza continuada tenham seu prazo de vigência dimensionado em prazos superiores a 12 meses. A leitura de alguns julgados do Tribunal que trataram dessa questão indica que a principal





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

*preocupação desta Corte é evitar que a celebração de contratos por prazos muito longos (60 meses seria o caso extremo) possa colocar a administração em situação de fragilidade caso se verifiquem problemas durante a execução do contrato, notadamente em termos de qualidade na prestação dos serviços. A prorrogação a cada 12 meses seria um momento em que a administração avaliaria a vantajosidade em se manter aquele contrato (Decisão 148/96-Plenário, Acórdãos 1.467/2004-1ª Câmara, 490/2012-Plenário 525/2012-Plenário).*

*[...]*

*91. Considerando que a legislação não determina **expressamente** que esse tipo de contrato deve ter prazo inicial de vigência de 12 meses, levando em conta os aspectos mencionados nos parágrafos anteriores, **entendo que não se deva fixar uma orientação geral de que a administração deve ou não fazer contratos para prestação de serviços continuados com prazo de 12, 24 ou 60 meses. É uma avaliação que deve ser feita a cada caso concreto, tendo em conta as características específicas daquela contratação**. Cabe à administração justificar no procedimento administrativo o porquê da escolha de um ou outro prazo, levando-se em conta os aspectos aqui discutidos e outros porventura pertinentes para aquele tipo de serviço. [...]* **grifos nosso**

### 3.8 Vigência da garantia dos bens/serviços (Art. 16, VI)

Para assinatura do Contrato, decorrente do procedimento licitatório, a CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do Contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº. 8.666/93, quais sejam:

1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública; ou
2. Seguro – garantia; ou
3. Fiança bancária.

O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato.

A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 10 (dez) dias, contadas da data de recebimento da notificação do CONTRATANTE.

O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar, entre outros, os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei n.º 8.666/1993, a CONTRATADA deverá providenciar a devida renovação da garantia prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato.

#### 3.9 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)

A Equipe de Apoio à Contratação é integrada pelos servidores:

- Integrante **Demandante**:  
Nome: Thiago de Andrade Vieira  
Matrícula: 1246  
Telefone: 2326-5317  
E-mail: Thiago.vieira@cnj.jus.br
- Integrante **Administrativo**:  
Nome: Antonio Cláudio Bulhões e Silva  
Matrícula: 1913  
Telefone: 2326-5427  
E-mail: antonio.bulhoes@cnj.jus.br
- Integrante **Técnico**:  
Nome: Carlos Eduardo Vellozo de Campos  
Matrícula: 1743  
Telefone: 2326-5345  
E-mail: carlos.campos@cnj.jus.br

#### 3.10 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)

- **Gestor do Contrato**:  
Nome: Carlos Eduardo Vellozo de Campos  
Matrícula: 1743  
Telefone: 2326-5345



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

E-mail: carlos.campos@cnj.jus.br

- **Fiscal Administrativo:**

Nome: Antonio Cláudio Bulhões e Silva

Matrícula: 1916

Telefone: 2326-5427

E-mail: antonio.bulhoes@cnj.jus.br

- **Fiscal(is) Técnico(s):**

Nome: Marcelo Eustáquio Soares de Lima

Matrícula: 1719

Telefone: 2326-5352

E-mail: marcelo.lima@cnj.jus.br



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### 4 CAPÍTULO 4: ANÁLISE DE RISCOS

Para a análise de risco, foram usados os conceitos e estruturas definidas na norma ABNT ISO 31000:2009.

##### 4.1 RISCOS DE NEGÓCIO

Identifica-se que os principais riscos de negócio inerentes a Solução de TI, no que tange ao não atendimento da demanda, estão listados abaixo:

Risco 01	Problemas no processo de licitação para contratação de serviço de TI	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Dedicação exclusiva da equipe de planejamento para minimizar os impactos.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 02	Falha na caracterização do objeto	
Probabilidade	Baixa	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não atendimento das necessidades da contratação.	Alto



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

2.	Rescisão contratual	Alto
3.	Descontinuidade dos Serviços	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Definir requisitos técnicos alinhados às necessidades do negócio e aos objetivos da contratação.	Integrante Técnico
2.	Revisar os artefatos de planejamento da contratação para avaliar se atendem às necessidades e aos objetivos propostos.	Integrante Requisitante
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Corrigir os artefatos de planejamento da contratação para resolver as falhas identificadas.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação detalhando minuciosamente as características do objeto da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 03	Falha na justificativa para escolha da solução	
Probabilidade	Baixa	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não atendimento ao princípio da motivação dos atos administrativos.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Justificar a necessidade dos requisitos técnicos exigidos, alinhando-se às necessidades da contratação, principalmente quando implicarem em redução da	Integrante Técnico



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	competitividade do processo seleção do fornecedor.	
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Integrante Requisitante
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Justificar a necessidade perante órgãos de controle.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.	COAI
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 04	Restrição à competitividade	
Probabilidade	Baixa	
Id.	Dano	Impacto
1.	Elevação do preço da contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Direcionamento indevido do objeto.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Evitar a inclusão de requisitos excessivos e que restringem a competitividade, se atentando apenas aos requisitos	Integrante Técnico



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	estritamente necessários para atender o objetivo da contratação.	
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Integrante Requisitante
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Supressão dos critérios restritivos.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 05	Falha na pesquisa de preços	
Probabilidade	Médio	
Id.	Dano	Impacto
1.	Elevação dos preços ou inexecutabilidade das propostas.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Seguir os procedimentos para a realização de pesquisa de preços de acordo com a IN 05/2014 do MP e suas alterações do Ministério do Planejamento, atual Ministério da Economia.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Ampliar a pesquisa de preços, não se restringindo a apenas três propostas.	Equipe de Planejamento da Contratação



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

3.	Avaliar se os procedimentos adotados estão de acordo com os requisitos normativos.	Integrante Administrativo
4.	Levar em consideração os questionamentos das empresas concorrentes.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Refazer a pesquisa de preços seguindo os procedimentos de acordo com a IN 05/2014 e suas alterações do Ministério do Planejamento, atual Ministério da Economia.	Integrantes Técnico e Administrativo.

<b>Risco 06</b>	<b>Impugnações ou interposição de recurso</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Impossibilidade de contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação de acordo com os normativos vigentes.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Avaliar e realizar os ajustes recomendados pela Consultoria Jurídica para sanar inconformidades dos documentos de planejamento da contratação com a legislação vigente.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Empenhar-se no atendimento aos pedidos de esclarecimento buscando nos repositórios legais e jurisprudenciais os elementos de	Equipe de Planejamento da Contratação





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	sustentação das opções adotadas para a contratação.	
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.	COAI
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação

#### 4.2 RISCOS TÉCNICOS

Do ponto de vista operacional, segue abaixo, os prováveis riscos que poderão comprometer a operação/execução das atividades da Solução:



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>Risco 01</b>	<b>Interrupção da execução ou rescisão do contrato</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Descontinuidade dos serviços de suporte ao usuário de TI.	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados pelo CNJ.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo criteriosamente se os requisitos estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida, buscando identificar qualquer problema de execução em sua origem para não permitir maiores impactos no contrato.	Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo as expectativas da contratação.	Fiscal Requisitante
3.	Garantir que o conhecimento seja repassado continuamente para a equipe de fiscalização técnica.	Fiscal Técnico
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização.	COAI

<b>Risco 02</b>	<b>Falta de pessoal técnico competente para fiscalização do contrato</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.	Deficiência na fiscalização do contrato com comprometimento na aferição dos níveis de serviço.	Alto
2.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
3.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
4.	Atrasos no pagamento, pagamento indevido e sem o devido desconto das glosas.	Alto
5.	Inexecução parcial ou total do contrato.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Definir indicadores de fácil mensuração e que podem ser monitorados por meio da ferramenta de gestão de serviços de TIC.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar Plano de Fiscalização prevendo como deverá ser realizada a fiscalização dos contrato, incluindo modelos de planilhas de aferição e listas de verificação.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Identificar se existem servidores com habilidades e competências em TIC adequadas e em quantidade suficiente para a atuação na fiscalização dos serviços contratados e mensuração sistemática dos indicadores e da qualidade dos serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Primar pela demanda de atividades críticas, que envolvam a disponibilidade do ambiente tecnológico.	Equipe de Gestão Fiscalização

<b>Risco 03</b>	<b>Prestação de serviço por profissionais inexperientes ou sem conhecimento técnico adequado</b>
<b>Probabilidade</b>	Alta



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Id.	Dano	Impacto
1.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços.	Médio
3.	Indisponibilidade de serviços críticos.	Alto
4.	Descumprimento dos requisitos contratuais.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Prever requisitos de qualificação técnica e experiência profissional de acordo com complexidade de cada tipo de serviço.	Integrante Técnico e Administrativo
2.	Realizar a fiscalização do cumprimento dos requisitos de qualificação técnica e experiência profissional exigidos.	Fiscal Técnico e Administrativo
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar formalmente a Contratada quando os requisitos do contrato não forem descumpridos.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato

Risco 04	Não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não atendimento aos requisitos de negócio.	Alto
2.	Ineficiência e não efetividade da contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Prever sanções pelo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

2.	Estabelecer meios de monitoração e controle proativos da qualidade dos serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Atuar proativamente e continuamente na aferição da qualidade dos serviços executados intervindo nos desvios de qualidade.	Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Realizar as intervenções que forem necessárias para o reestabelecimento imediato do atendimento e dos serviços.	COAI, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
2.	Notificar formalmente a Contratada quando cláusulas do contrato forem descumpridas ou violadas.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
3.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato

Risco 06	Falha na estimativa de volume de serviços	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
2.	Superdimensionamento ou subdimensionamento do contrato.	Alto
3.	Contratação antieconômica e sobrepreço.	Alto
4.	Rescisão contratual.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Realizar o levantamento criterioso do volume de serviços executados antes da contratação para estimar adequadamente o volume previsto.	Equipe de Planejamento da Contratação



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

2.	Elaboração minuciosa da memória de cálculo.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Solicitar aditivo de acréscimo ou supressão contratual.	Gestor do Contrato
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.	COAI

#### 4.3 RISCOS ADMINISTRATIVOS

Seguem abaixo os principais riscos administrativos inerentes a esse processo de contratação em particular:

Risco 01	Contingenciamento orçamentário	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
2.	Redução da qualidade dos serviços entregues.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Verificar outras possibilidades de orçamento para realizar a contratação.	Integrante Requisitante
2.	Demonstrar a necessidade e a relevância do contrato para manutenção e sustentação dos serviços de TIC suportados e custodiados pelo CNJ.	Gestor do Contrato
Id.	Ação de Contingência	Responsável



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.	Demonstrar claramente à alta gestão a importância da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja extremamente necessário o contingenciamento no contrato, identificar os pontos que causarão menor impacto caso sejam suprimidos.	Gestor do Contrato

<b>Risco 02</b>	<b>Descumprimento de cláusulas contratuais pela Contratada</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não entrega dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços.	Alto
3.	Baixa qualidade dos serviços entregues.	Alto
4.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
5.	Falta de efetividade da contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo se os requisitos exigidos no contrato estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida.	Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo as expectativas da contratação.	Fiscal Requisitante
3.	Dimensionamento adequado do corpo de fiscalização e gestão contratual.	COAI
4.	Capacitação de equipe de fiscalização e gestão contratual.	COAI
5.	Intensificação no processo de fiscalização e gestão contratual	Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.	Notificar formalmente a Contratada quando cláusulas do contrato forem descumpridas.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
3.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços do CNJ, em caso de dificuldade de resolução das inconformidades.	COAI

<b>Risco 03</b>	<b>Irregularidade no cumprimento de questões trabalhistas</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Desmotivação dos profissionais prestadores de serviços.	Alto
2.	Aumento da rotatividade dos profissionais.	Médio
3.	Baixa qualidade dos serviços entregues.	Alto
4.	Corresponsabilização de equipe de gestão e fiscalização.	Alto
5.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Elaborar lista de verificação que deverá ser observada pela fiscalização administrativa, durante a execução do contrato.	Fiscal Administrativo e Gestor do contrato
2.	Realizar a fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, conforme legislação vigente.	Fiscal Administrativo e Gestor do contrato





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar formalmente a Contratada quando forem identificadas irregularidades trabalhistas.	Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório.	Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato
3.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços do CNJ.	COAI



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

**Anexo I – Lista de Potenciais Fornecedores**

*~~Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de  
ferramenta de ITSM e ChatBot~~*

	Fornecedor	Telefone	e-mail
1	ISH TECNOLOGIA SA (61) 3029-8666 comercial.df@ish.com.br	(61) 98409-0797	comercial@enoquesolucoes.com.br
2	HITSS DO BRASIL SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA (61)2106-8130		
3	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA (61)3426-3264		
4	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA (61) 3030-4000	(61) 3030-4000	comercial@centralit.com.br
5	STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.	(61) 3704-9981 (61) 3704-8400	
6	LANLINK SERVICOS DE INFORMATICA AS	(61) 4007-2529	
7	CAST INFORMATICA S/A	(61) 3429-7300	
8	HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	(61) 3961-7777	contato@hepta.com.br
9	INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	(61) 3701-0100	
10	ALGAR TI CONSULTORIA S/A	(61) 3246-1212	
11	M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A	(61)3043-5000	
12	CAPGEMINI BRASIL S/A		<a href="https://www.capgemini.com/br-pt/clientes-solicitacoes-de-propostas-e-contato-comercial/">https://www.capgemini.com/br-pt/clientes-solicitacoes-de-propostas-e-contato-comercial/</a>
13	ACCENTURE DO BRASIL LTDA	(11) 5188-3000	
14	ENOQUE INFORMATICA LTDA ME	(61) 98409-0797	comercial@enoquesolucoes.com.br



Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**Anexo II – Contratações Públicas Similares**

---

*Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de ferramenta de ITSM e ChatBot*

ÓRGÃO	PREGÃO	VALOR ESTIMADO	VALOR TOTAL	DESÁGIO	ENDEREÇO ELETRÔNICO
PRF	5(2019)	R\$ 8.235.379,46	R\$ 4.702.193,91	75%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
TRT 2ª	30(2017)	R\$ 13.631.540,82	R\$ 7.899.439,60	73%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
INEP	12(2017)	R\$ 11.909.322,59	R\$ 3.475.817,26	243%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
ANP	34(2018)	R\$ 6.510.056,88	R\$ 3.839.000,00	70%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>
TJMT	30(2019)	R\$ 15.627.038,40	R\$ 11.578.974,34	35%	<a href="http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp">http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/pregao/ata0.asp</a>



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

---



Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

## **Termo de Referência**

---

*Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de ferramenta de  
ITSM e ChatBot*



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**SUMÁRIO**

1. DO OBJETO .....	5
1.1. Definição do objeto (Art. 18, § 3º, I) .....	5
1.2. Descrição detalhada do objeto .....	5
2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II) .....	6
2.1. Motivação (Art. 18, § 3º, II, a) .....	6
2.2. Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d) .....	7
2.3. Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b).....	7
2.4. Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e).....	10
2.5. Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g) .....	10
2.6. Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c);.....	12
2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f).....	13
2.8. Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k).....	21
2.9. Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, l).....	22
3. DA LICITAÇÃO .....	26
3.1. Da Pretensão da Contratação .....	26
3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação (Art. 18, § 3º, II, h) .....	27
3.3. Do Parcelamento e Adjudicação (Art. 18, § 3º, II, i).....	32
3.4. Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 18, § 3º, II, j) .....	34
3.5. Critérios de Habilitação (Art. 18, § 3º, II, j) .....	34
3.6. Critério técnico de aceitação das propostas .....	40
4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III).....	43
4.1. Papéis desempenhados na contratação (Art. 18, § 3º, III, a, 1) .....	43
4.2. Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 5) .....	46
4.3. Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2) .....	46
4.4. Instrumentos formais de solicitação do objeto (Art. 18, § 3º, III, a, 3) .....	55



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

4.5.	Níveis de Serviços Exigidos (NSE) (Art. 18, § 3º, III, a, 4).....	55
4.6.	Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10) .....	55
4.7.	Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade (Art. 18, § 3º, III, a, 6) .....	56
4.8.	Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7).....	57
4.9.	Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8).....	62
4.10.	Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9).....	64
4.11.	Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m) .....	64
4.12.	Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m).....	65
4.13.	Da Vigência Contratual.....	74
4.14.	Garantia Contratual.....	75
4.15.	Sanções Administrativas (Art. 18, § 3º, III, a, 11) .....	77
5.	REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV) .....	82
5.1.	Forma de Prestação.....	82
5.2.	Critérios de Atendimento .....	83
5.3.	Execução de Relatórios e Dashboards .....	83
5.4.	Plano de Execução das Atividades .....	84
5.5.	Características da Ferramenta de ISTM .....	85
5.6.	Características da Ferramenta de Assistente Virtual Inteligente.....	85
5.7.	Descrição do Vestuário da Equipe e seu Fornecimento.....	85
5.8.	Detalhamento dos uniformes .....	87
5.9.	Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta.....	88
	ANEXO A - NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE) .....	89
1.1.	Critérios Gerais.....	89
1.2.	Critérios de Atendimento .....	95
	ANEXO B – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE PROFISSIONAL .....	100
1.1.	Critérios Gerais.....	100
1.2.	Do Programa de Desenvolvimento de Competências .....	138



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

ANEXO C - CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ISTM .....	140
ANEXO D - CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL .....	172
ANEXO E - INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE .....	178
ANEXO F - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.....	188
ANEXO G– MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.....	194
ANEXO H - MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS .....	195
ANEXO I - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO/DEFINITIVO .....	198
ANEXO J - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA .....	200
ANEXO K – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL.....	201
ANEXO L - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA .....	202
ANEXO M DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA.....	205





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

## 1. DO OBJETO

### 1.1. Definição do objeto (Art. 18, § 3º, I)

- 1.1.1. Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

### 1.2. Descrição detalhada do objeto

- 1.2.1. O conjunto de serviços que integram a estrutura do Service Desk é indissociável e, irão garantir a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, fito de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica, compreendendo 01 Grupo com 6 itens:

Grupo	Item	Descrição	Modelo de inserção	Quant.	Unidade de Medida
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário externo (1º nível)	Remoto	20	Meses
	2	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível)	Dependência do CNJ	20	Meses
	3	Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível)	Dependência do CNJ	20	Meses
	4	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL)	Remoto	20	Meses
	5	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário)	Dependência do CNJ	20	Meses
	6	Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos	Dependência do CNJ	20	Meses

Tabela 1 - Objeto detalhado



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)**

### **2.1. Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)**

- 2.1.1. A principal missão de uma Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação regular dos serviços utilizados pelos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nas áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- 2.1.2. Os colaboradores e servidores do CNJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo CNJ à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.
- 2.1.3. Neste contexto, foi firmado em 17/10/2017 o Contrato n. 17/2017 para a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, cuja prorrogação ocorrida em 17/06/2019, mantém firme a avença inicial até 16/02/2021. Contudo, a avença não será mantida, pois a volumetria de chamados abertos aumentou de forma que a contratação atual não nos atende de forma satisfatória mesmo já tendo sido aditivada em 25%. Somado a isto, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário vem trabalhando com o conceito de Customer Success e tem o propósito de aumentar o escopo de contratação adicionando áreas de atendimento especializado a sistemas estratégicos, área de gestão de conhecimento, área de governança e qualidade e alterando a estrutura do atendimento presencial de forma que haja uma equipe especializada em atendimento a clientes estratégicos, portanto, por se tratar de serviço de natureza continuada e com caráter essencial à continuidade das atividades do CNJ faz-se necessária a pretensa contratação.
- 2.1.4. O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ encontra-se em constante processo de modernização, sempre buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, de modo a oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores deste órgão e uma melhor prestação de serviços à sociedade.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**2.2. Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)**

- 2.2.1. No que diz respeito ao planejamento estratégico, a solução indicada nos Estudos Preliminares está alinhada ao objetivo estratégico (IX) – fomentar e incrementar a produção de soluções tecnológicas, com foco em inovação e transformação digital; (XI) – garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CNJ e (XV) – estimular a comunicação ao cidadão, a integração e a colaboração no âmbito do Poder Judiciário Plano Estratégico do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2021-2026, instituído por meio da Portaria nº 104 de 30/06/2020<sup>1</sup>.
- 2.2.2. Está alinhada também à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída por meio da Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021<sup>2</sup> por meio do Objetivo 8: “Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas”.

**2.3. Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)**

- 2.3.1. A contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de Service Desk, e tem por objetivo prover os usuários com um ponto único de contato, por meio de uma central de serviços, sendo vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TIC, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientada à qualidade dos serviços prestados, com a promoção de recursos suficientes e adequados às atividades do CNJ.
- 2.3.2. Serão criadas novas equipes para o acompanhamento da qualidade dos chamados, implantação de processos ITIL, gerenciamento dos acessos e cadastramento de perfil e atendimento especializado para os sistemas estratégicos visando a melhoria da satisfação dos usuários e agilidade no atendimento às demandas.
- 2.3.3. A principal missão da Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto as áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do CNJ.
- 2.3.4. Para suportar o rol de serviços que compõem a Central de Serviços de TIC, o CNJ passará a dispor de ferramenta de gerenciamento da central de serviços (ferramenta de ISTM) INTEGRADA com ferramenta de Assistente Virtual treinado,

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3368>>. Acessado em: 02 março 2021.

<sup>2</sup> Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>>. Acessado em: 24 fevereiro 2021.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento.

- 2.3.5. A contratação, guarda a modelagem de pagamento segundo a verificação de níveis mínimos de serviço, podendo, portanto, a remuneração do contrato variar em função dos níveis de qualidade alcançados.
- 2.3.6. Também é cerne desta contratação a utilização de equipe técnica especializada residente e dedicada, que deverá ser dimensionada pela licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços a serem definidos no Termo de Referência. O foco da contratação são os serviços prestados de acordo com os níveis mínimos de atendimento exigidos.
- 2.3.7. Portanto, para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela empresa, que se traduzem em níveis mínimos de serviços exigidos, ou seja, são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CNJ, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores: qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança.
- 2.3.8. O contexto acima, além de harmonizar com a Súmula 269 do TCU, também, traduz a inteligência do Acórdão nº 47/2013 – Plenário, referente ao Pregão Eletrônico nº 100/2012, conduzido pelo Tribunal Superior do Trabalho, que mescla o **dimensionamento dos serviços por homens-hora com uma sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de níveis de serviço e metas de qualidade**, manifestada no voto condutor do Ministro André Luís de Carvalho:

*“12. Ao analisar os textos do edital, do termo de referência e respectivos anexos, verifica-se que a contratação envolve o dimensionamento dos serviços por homens-hora/postos de serviço, prática realmente rechaçada por esta Corte de Contas, a qual entende que a prestação de serviços de TI deve ser mensurada por resultados, segundo especificações previamente estabelecidas, evitando-se o pagamento pela métrica homens-hora (Acórdãos 786/2006, 669/2008 e 717/2010, todos do Plenário).*

*13. **No entanto vê-se que também está prevista no edital a vinculação dos pagamentos mensais ao atendimento de indicadores de níveis de serviço detalhados no termo de referência.**”*



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

2.3.9. Pode-se, seguramente, aventar como características próprias, intrínsecas desta contratação, as seguintes características:

- i. **Pronto atendimento** - O alto grau de imprevisibilidade no incremento das demandas originadas de determinações e solicitações formalizadas no SEI, no e-mail institucional e afins, que utilizam como transportes equipamentos de alta performance que compõem o parque tecnológico do CNJ, induz a necessidade de serviços de monitoramento, manutenção e preservação destes equipamentos, quase que absolutamente em tempo real de utilização. Isto decorre em parte, por força da atuação de intermediador social e técnico exercida pelo Conselho, fato que se traduz pela interlocução social e institucional de ponta-a-ponta, ou seja, desde o cidadão, até os órgãos máximos de todos os Poderes, como o STF, Presidência da República, Câmara e Senado;
- ii. **Perenidade da prestação de serviços** - Por se tratar de serviços de suporte em softwares e hardwares, ou seja, ativos que comportam a base de conhecimento das áreas que compõem o CNJ, é fato que muitos usuários solicitam com frequência, até mesmo diária, a interveniência destes serviços para a execução de suas atividades;
- iii. **Criticidade dos dados que transitam nos ativos** - Trata-se da garantia das condições de produção, evolução, transmissão e manutenção dos dados produzidos no âmbito das demandas próprias e externas ao CNJ e, em especial, em função de sua atuação como Órgão Governante Superior - OGS e da extrema necessidade de uso dos recursos de tecnologia de informação no Poder Judiciário;
- iv. **Prejuízo em virtude da inoperabilidade dos ativos** - As matérias, dados e informações que transitam no ambiente computacional do CNJ afetam diretamente os processos, a organização, os demais segmentos do judiciário e principalmente da sociedade, a indisponibilidade dos ativos, mesmo que por um curto espaço de tempo podem imprimir prejuízo imensurável ao CNJ, a sociedade e aos demais segmentos do judiciário. Portanto, é primordial que qualquer ocorrência ou disfunção seja tratada imediatamente, quase que simultaneamente a sua detecção;
- v. **Dependência crítica para as áreas fins e meio** - Sabe-se que a inoperabilidade ou disfunção do parque computacional do CNJ paralisa tanto as áreas fins como as áreas meio do Conselho. A relação otimizada das áreas de negócio com os softwares/hardwares de alta performance do ambiente tecnológico do, é primordial para a melhoria contínua dos



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

processos de trabalho e, respectivamente, dos resultados entregues para cada cidadão.

- 2.3.10. Diante disso entende-se que tal contratação se enquadra na previsão da Súmula TCU 269, atendendo ao objetivo desta última, que é o de impedir o pagamento vinculado meramente ao esforço representado pela disponibilização de profissionais.
- 2.3.11. O detalhamento da motivação da escolha da solução poderá ser consultado, na íntegra, nos Estudos Preliminares constantes do Processo SEI nº 03577/2020.

#### **2.4. Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)**

- 2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e os Estudos Preliminares constantes do Processo SEI nº 03577/2020.

#### **2.5. Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)**

- 2.5.1. Considerando as necessidades e requisitos da demanda descritos no item 1.2 dos Estudos Preliminares, visualizou-se no mercado de TIC 05 (cinco) alternativas de solução:

- 1) **Solução 1 – Posto de Serviço:** modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, que não se configurou como uma escolha viável, tendo em vista que a solução firma um paradoxo que pode gerar ociosidade.
- 2) **Solução 2 – Entregáveis (UST ou similares):** onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços. Tal modelo exige um elevado nível de maturidade do contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária a existência de um catálogo de serviço, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Os estudos realizados para a referida contratação demonstram que quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público.

- 3) **Solução 3 – Quantidade de Chamados:** modelo baseado na quantidade de chamados executados, proporcionando uma remuneração unitária por chamado executado. Assim, ante a imprevisibilidade dos sistemas e o risco de inúmeros chamados, tais fatos contribuem para o encarecimento da contratação.
  - 4) **Solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS:** o modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato, com os pagamentos vinculados a resultados.
  - 5) **Solução 5 – Métricas Combinadas (entregáveis e NMS):** propõe um misto entre as soluções 2 – Entregáveis (UST ou similares) e 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS, com a proposta de contratação por entregáveis para demandas de projetos e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e corretivas. Esta solução traz os benefícios dos modelos propostos nas referidas soluções 2 e 4, porém também traz seus pontos fracos, entre eles a complexidade de gestão e fiscalização contratual, fato que não pode ser afastado devido ao reduzido quantitativo de servidores lotados no DTI para se realizar a gestão e fiscalização contratual.
- 2.5.2. Conforme item 1.4.1 dos Estudos Preliminares, constatou-se que a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS apresenta mais elementos que justifiquem a sua escolha como solução mais vantajosa para a administração.
- 2.5.3. Considerando a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS como solução mais vantajosa, foi efetuada pesquisa de preços com objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Assim, foram encontrados os seguintes editais cujos extratos estão incluídos no Anexo “Contratações Públicas Similares” dos Estudos Preliminares:
- a. Agência Nacional do Petróleo – ANP;
  - b. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira – INEP;
  - c. Polícia Rodoviária Federal – PRF;
  - d. Tribunal de Justiça de Mato Grosso – TJMT;
  - e. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT2ª.
- 2.5.4. O item 3.6 dos Estudos Preliminares traz o orçamento estimado total da demanda.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**2.6. Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c);**

- 2.6.1. O CNJ visa com a solução selecionada, qual seja, a solução 4 descrita no item 2.5.1, dispor de serviços especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo CNJ, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores, ou serviços acessórios que não possuem a mesma capacidade técnica necessários a garantir a integridade dos recursos e ativos tecnológicos em conformidade com a biblioteca ITIL v3<sup>3</sup> - composto por recomendações de boas práticas de TI, organizadas por módulos de gerenciamento, a fim de otimizar processos de TI em organizações e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.
- 2.6.2. O modelo de serviços de uma Central de Serviços é fundamental à continuidade regular das atividades do CNJ sendo o responsável em realizar o atendimento aos usuários de forma remota e presencial, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, gerando ainda uma base de conhecimento, por meio de um corpo de profissionais capacitados, complementando os procedimentos de gestão implantados no CNJ, com a utilização das boas práticas do ITIL.
- 2.6.3. Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados à luz do art. 14, inciso IV, c da Resolução CNJ nº 182 de 17 de outubro de 2013<sup>4</sup> e são:
  - 1) Eficácia - As atividades preveem o prazo para execução e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos;
  - 2) Eficiência - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pelo DTI;
  - 3) Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará ao CNJ resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

---

3 Disponível em: <https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/>. Acessado em: 03 junho 2020.

4 Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1874>. Acesso em 03 abril 2020





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4) Isonomia - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;
- 5) Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.
- 6) Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do CNJ, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

**2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f)**

- 2.7.1. Atualmente o serviço de atendimento contratado é composto de 3 equipes que são:
  - a) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;
  - b) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível aos usuários externos dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);
  - c) Equipe de atendimento de 2º (segundo) nível que é presencial nas unidades do Conselho;
- 2.7.2. Como o CNJ oferece à população e aos órgãos da administração pública acesso a diversos sistemas informatizados e também possui diversas parcerias de colaboração com outros órgãos em programas de inclusão e programas relacionado com o sistema carcerário, a cada ano aumenta a quantidade de abertura de chamados na central de atendimento, pois a cada novo sistema criado ou modificado, surgem novas dúvidas, solicitações de cadastramento e comunicação de incidentes tanto de usuários internos como externos.
- 2.7.3. A cada acréscimo de sistema ao portfólio do CNJ crescem também as demandas para atendimento a dúvidas, cadastramento e erros que possam ocorrer. Com isto, temos um aumento na quantidade de abertura de chamados na central de atendimento do DTI.

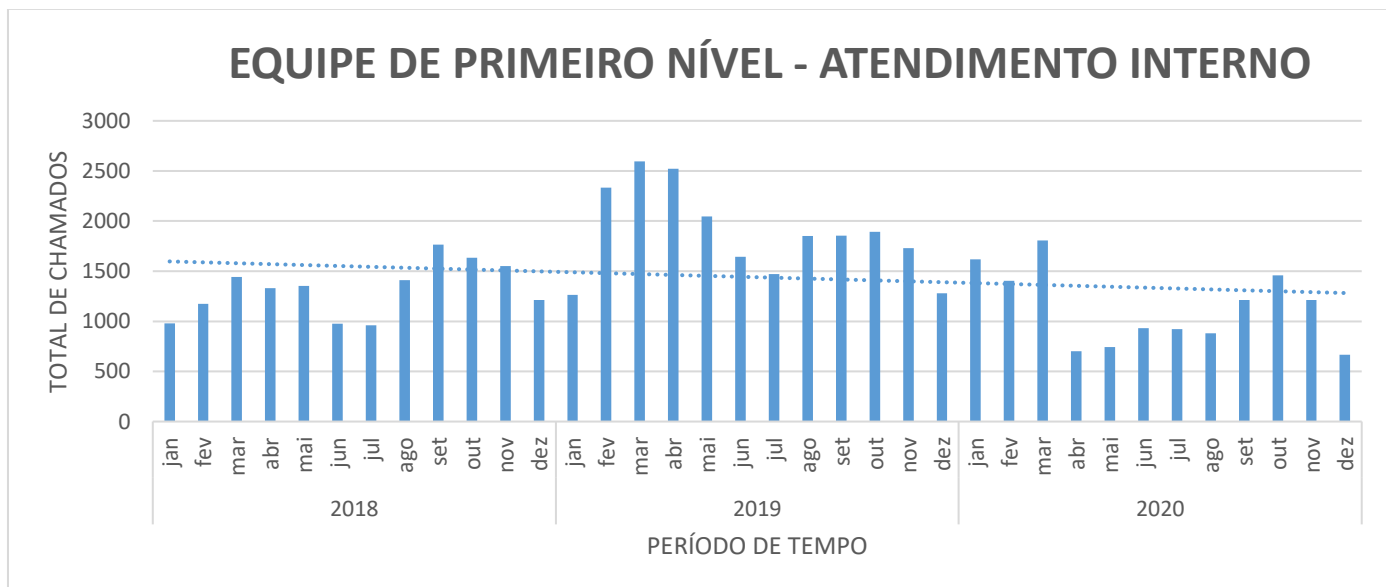
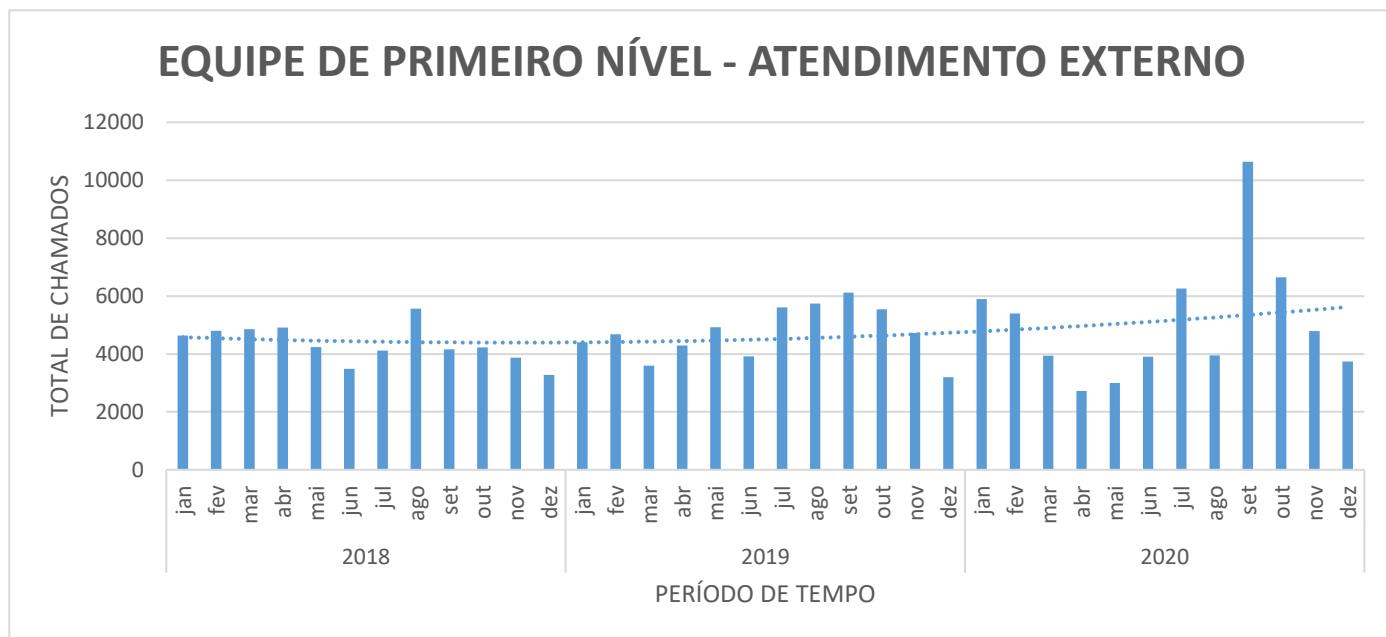


Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

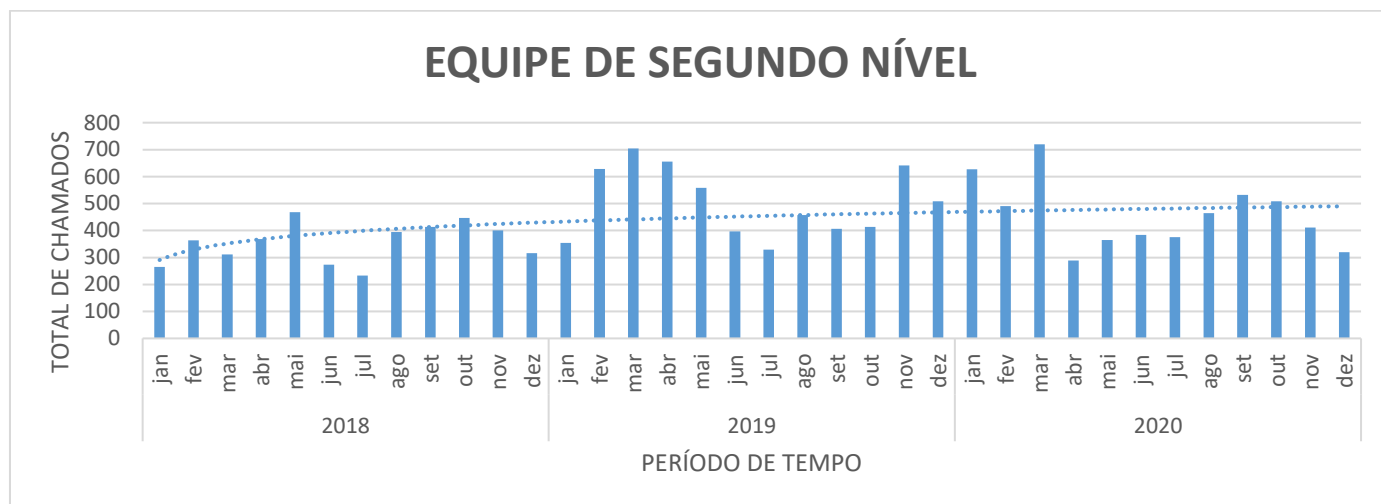
2.7.4. Abaixo temos os gráficos da quantidade de chamados aberto para cada equipe da atual central de atendimento desde janeiro de 2018 a dezembro de 2020:





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**



- 2.7.5. Dentro da equipe de atendimento de primeiro nível externo e da equipe de segundo nível temos uma linha de tendência crescente da volumetria da quantidade de chamados abertos ao longo dos anos.
- 2.7.6. A pandemia de COVID-19 impactou a quantidade de chamados atendidos pela equipe de atendimento de primeiro nível interno pois a central telefônica foi desativada e os chamados passaram a ser atendido pelo Teams ou deslocados para a equipe de segundo nível.
- 2.7.7. Comparando o primeiro bimestre de cada ano, temos um aumento de 20% em total de chamados para a equipe de primeiro nível de atendimento externo e de 12% para a equipe de atendimento de segundo nível.
- 2.7.8. Considerando a implantação do SEEU em mais estados, da utilização do SISBAJUD e do atendimento das demandas do PJe de outros tribunais com por exemplo TJRJ, TJSE, TJPI e TJGO, além da mudança da forma de autenticação do PJe para o PJeOffice, temos que a tendência de crescimento no aumento de chamados será observada em todo o ano de 2020 e além.
- 2.7.9. Com isto, estimamos, sugerimos, a quantidade de perfis profissionais abaixo para o completo atendimento das demandas do CNJ:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>EQUIPE ESPECIALIZADA I - ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO (1º NÍVEL)</b>		
	Modelo de inserção	Qtd. Sugerido de profissionais
Equipe Especializada I.I –Atendimento Remoto ao Usuário Externo	Remoto	20
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Dependência do CNJ	10
Supervisor da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo	Remoto	1
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Dependência do CNJ	1
Total sugerido		32
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO (2º NÍVEL)</b>		
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	Dependência do CNJ	12
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Dependência do CNJ	2
Total sugerido		14

2.7.10. Atualmente, a concessão de acesso a um sistema ou serviço do CNJ é uma tarefa que dispende muito tempo e atenção dos profissionais da central de atendimento, pois é uma tarefa muito importante para o correto funcionamento dos sistemas e das atividades dos órgãos que as utilizam e é uma atividade que, quando realizada de forma errada ou não é realizada, pode ocasionar:

- Problema de segurança de dados com acesso indevido a informações sensíveis de processos; Ex: acesso indevido a processos sigilosos.
- Atraso em andamento atividades relacionadas ao sistema; Ex: atraso em expedição de alvará de soltura ou habeas corpus.
- Execução de procedimento indevido em sistema; Ex: cadastramento de processo em tribunal errado.
- Inconsistência em informações do sistema; Ex: usuário do CNJ cadastrado no setor errado.

2.7.11. Entretanto, cada sistema ofertado pelo CNJ possui regras de negócio, perfis de acesso e formas de concessão de acesso específicas determinadas pelos gerentes



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

de negócio e, além disso, o CNJ possui 5 (cinco) bases de dados de cadastramento de usuários distintas.

- 2.7.12. Com isto, é adequada a composição de uma equipe específica para realizar a concessão de acesso aos sistemas, sincronizar as bases de usuários e prestar o suporte local aos sistemas estratégicos.

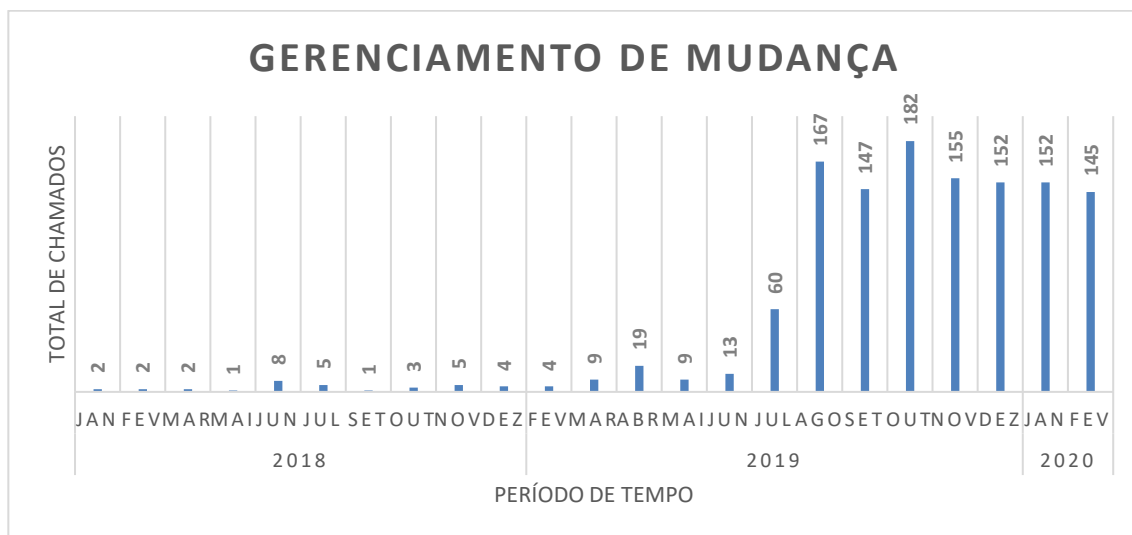
<b>Equipes</b>	<b>Modelo de inserção</b>	<b>Qtd. Sugerido de profissionais</b>
Equipe Especializada IV - Gerenciamento de Acessos	Dependência do CNJ	4
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Dependência do CNJ	1
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	Dependência do CNJ	6
Total sugerido		<b>11</b>

- 2.7.13. A metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca referência no mercado em termos de boas práticas da área.
- 2.7.14. O seu principal objetivo é o aperfeiçoamento do planejamento de serviços de tecnologia da informação dentro de uma empresa, usando uma gestão com foco no cliente.
- 2.7.15. O processo é feito por meio de um conjunto abrangente e completo de procedimentos e atividades de governança de TI, separados em disciplinas.
- 2.7.16. O DTI vem buscando o amadurecimento na adoção das disciplinas ITIL com o foco em redução de falhas operacionais, redução no tempo de reparo de problemas, diagnósticos mais rápidos e mais eficazes, redução nas falhas ocasionadas por mudanças, aumento na disponibilidade dos serviços e melhora na satisfação de clientes e parceiros.
- 2.7.17. Para atingir esses objetivos o DTI, desde 2017, vem adotando o gerenciamento de incidentes e requisições e desde julho de 2019 começou a adotar o gerenciamento de mudança, entretanto é necessário adotar outros processos de gerenciamento ITIL para que todos os objetivos sejam alcançados.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**



2.7.18. Para a implantação dos processos de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, estamos prevendo, a contratação da é adequada a composição de equipe de apoio aos processos ITIL com a seguinte composição:

EQUIPE DE APOIO AOS PROCESSOS ITIL		
	Modelo de inserção	Qtd. Sugerida de profissionais
Equipe Especializada III.I – Apoio aos Processos ITIL	Remoto	9
Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	Dependências do CNJ	9
Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos Processos ITIL	Remoto	2
Total sugerido		20

2.7.19. Os profissionais das equipes abaixo executarão suas atividades nas dependências do CNJ e serão considerados mão de obra residente:

2.7.19.1. Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;

2.7.19.2. Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 2.7.19.3. Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;
  - 2.7.19.4. Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;
  - 2.7.19.5. Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário;
  - 2.7.19.6. Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário;
  - 2.7.19.7. Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;
  - 2.7.19.8. Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.
- 2.7.20. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, é importante destacar que, segundo o Acórdão de Relação 1562/2019-TCU-2ª Câmara, de Relatoria da Ministra Ana Arraes,

*‘[...] a jurisprudência recorrente desta Corte de Contas é no sentido de que as propostas devem estar de acordo com as convenções coletivas de trabalho da região de prestação dos serviços, a exemplo do determinado no Acórdão 2.564/2009-Plenário: ‘9.4.3. especifique, nos instrumentos convocatórios, de forma clara e objetiva, a obrigatoriedade de as licitantes formularem suas propostas de acordo com instrumento coletivo de trabalho vigente no local de prestação dos serviços, caso tal circunstância se constitua em critério de julgamento da licitação’*

com o intuito de orientar as licitantes, o CNJ traz, como **SALÁRIOS REFERENCIAIS**, os valores descritos na tabela a seguir, para cada profissional alocado nas equipes de prestação de serviços com mão de obra residente no CNJ:

Equipe residente no CNJ	Nível profissional	Valor de Referência
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 3.603,96
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

2.7.21. Os valores foram obtidos através da média dos salários propostos em contratações públicas similares. Foram utilizados como parâmetro os contratos 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça, 41/2015 do Tribunal de Contas da União, 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

**Superior Tribunal de Justiça – Contrato 008/2018**

Perfil profissional	Salário Base
Técnico Atendimento 1º Nível	R\$ 1.775,60
Técnico Atendimento 1º Nível – SACE	R\$ 2.390,15
Técnico Atendimento Suporte Presencial - ASP	R\$ 2.547,01
Técnico Atendimento Suporte Presencial – ASP Jud.	R\$ 2.547,01
Analista de Suporte aos Magistrados	R\$ 4.139,47
Técnico Manutenção de Hardware	R\$ 2.260,36
Supervisor de Documentação	R\$ 3.010,72
Supervisor 1º Nível	R\$ 3.237,34
Supervisor 2º Nível	R\$ 3.981,39

**Tribunal de Contas da União – Contrato 41/2015**

Perfil profissional	Salário Base
Atendimento em sol. comerciais	R\$ 4.183,43
Atendimento em sol. corporativas	R\$ 4.183,43
Atendimento típico em BSB	R\$ 4.207,30
Atendimento especializado em BSB	R\$ 4.207,30
Suporte local nos Estados	R\$ 4.240,23
Gestão de telessuporte	R\$ 5.933,40
Gestão de suporte local	R\$ 5.974,24
Gestão de Cabeamento	R\$ 5.974,10
Gestão de incidentes e Problemas	R\$ 5.974,10
Gestão da Informação	R\$ 6.110,76
Gestão de service-desk	R\$ 11.363,69

**Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso – Contrato 74/2019**

Perfil profissional	Salário Base
Supervisor de Atendimento	R\$ 8.000,00
Analista de Serviço	R\$ 7.200,00





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Analista de Suporte	R\$ 5.400,00
Técnico de Suporte Sênior	R\$ 3.500,00
Assistente Operacional	R\$ 1.500,00

**Tribunal Superior do Trabalho - PE-075/2019**

Perfil profissional	Salário Base
Gerente de suporte técnico	R\$ 5.670,85
Supervisor de atendimento ao Cliente remoto	R\$ 3.251,02
Técnico de apoio Remoto	R\$ 1.845,51
Supervisor presencial e especializado	R\$ 3.251,02
Analista de suporte	R\$ 2.261,53
Analista de suporte especializado Gabinete	R\$ 3.069,32

- 2.7.22. Os serviços que serão prestados pelas equipes do CNJ guardam forte similaridade com os serviços prestados pelas equipes acima citadas.
- 2.7.23. Com exceção do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, todos os demais órgãos citados são altas cortes que possuem caráter definidor de políticas e decisões de âmbito nacional assim como o CNJ e, através da equipe de service desk pretendida, será dado suporte a magistrados, juízes, conselheiros e ministros que demandam serviços do CNJ e inúmeras vezes são questões de relevância nacional, grande repercussão midiática e alta complexidade não guardando margem para erros ou amadorismos.
- 2.7.24. Por este motivo pretende-se manter uma equipe com remuneração compatível com a complexidade dos serviços, natureza dos clientes e capacitação técnica exigida.

**2.8. Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)**

- 2.8.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3º da lei nº 8.666/93.
- 2.8.2. A empresa contratada deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental, bem como as



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

boas práticas estabelecidas na Resolução 201/2015, pelo Plano de Logística Sustentável do CNJ e Portaria CNJ n. 18/2020.

**2.9. Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, I)**

- 2.9.1. Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pelo CNJ - Portaria nº 47, de 29/11/2017<sup>5</sup>.
- 2.9.2. Deverá ser mantida a conformidade com os direitos de propriedade intelectual do fabricante protegido por 50 (cinquenta) anos, nos termos do art. 2º, § 2º da Lei nº 9.609/1998<sup>6</sup>.
- 2.9.3. Deverá ser mantida a conformidade com o Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas<sup>7</sup> (PDS), utilizado no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI) deste Conselho.
- 2.9.4. Deverá ser mantida a conformidade e observância as diretrizes e ações ordenadas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI), instituído pela Portaria nº 112, de 11/07/2013<sup>8</sup>.
- 2.9.5. Para os serviços que guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2, os preços poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à Contratada apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho.
- 2.9.6. Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou

---

5 Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=2487>>. Acessado em: 24 abr. 2020.

6 Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9609.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9609.htm)>. Acessado em: 24 abr. 2020.

7 Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/processosdti/pds/#list>>. Acessado em: 24 abr. 2020

8 Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1806>>. Acesso em: 24 abr. 2020.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

- 2.9.7. Caberá à Contratada a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo CNJ.
- 2.9.8. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 2.9.9. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.
- 2.9.10. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.
- 2.9.11. A proposta de repactuação, observado o disposto no item 2.9.7, dependerá de iniciativa da Contratada e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.
- 2.9.12. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a Contratada deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.
- 2.9.13. A inércia da Contratada em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.
- 2.9.14. Para os serviços, que NÃO guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$R = V \times I$	<p>Onde,</p> <p>R = valor do reajuste procurado;</p> <p>V = valor inicial do contrato;</p> <p>I = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta</p>
------------------	--

- 2.9.15. Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste encontrado, a ser aprovado pelo CONTRATANTE.
- 2.9.16. A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário deste instrumento, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.
- 2.9.17. Os custos relativos aos uniformes poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela Contratada, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$$R = V \cdot \left[ \frac{I1 - I0}{I0} \right]$$

em que:

- “R” é o valor do reajuste procurado
- “V” é o valor contratual a ser reajustado
- “I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta
- “I0” é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 2.9.18. A alegação de esquecimento quanto ao direito de propor o reajuste não será aceita como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que de acordo com a legislação faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário do contrato, responsabilizando-se a Contratada pela própria inércia.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

### **3. DA LICITAÇÃO**

#### **3.1. Da Pretensão da Contratação**

- 3.1.1. O objeto da contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, conforme preveem a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 10.024/2019, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, também, com as jurisprudências do TCU.

*"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão." (Lei 10.520/2002, art. 1º; Acórdão 2.471/2008-TCU - Plenário, item 9.2.2).*

- 3.1.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 3.1.3. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos na Lei nº 8.248/91, será assegurado o direito de preferência previsto no seu art. 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 3.1.4. Nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 3.1.5. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei complementar 123, de 2006, para fazer jus aos benefícios previstos na Lei.
- 3.1.6. A licitante que pretenda usufruir dos benefícios previstos no Decreto nº 7.174, de 2010, deverá declarar, também, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos estabelecidos no art. 5º do referido Decreto.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- 3.1.7. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 3.1.8. A contratação tem por escopo serviços contínuos seguindo o modelo baseado em resultado. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pelo CONTRATANTE por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviços previamente definidos.
- 3.1.9. É vedada a participação de consórcios ou cooperativas de empresas quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.
- 3.1.10. É vedada a subcontratação total ou parcial, não sendo permitida, outrossim, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

### **3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação (Art. 18, § 3º, II, h)**

- 3.2.1. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.
- 3.2.2. Dentre as boas práticas de gestão de TIC o CNJ optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues. O ITIL apresenta-se como um guia de boas práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC.
- 3.2.3. O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

- 3.2.4. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º (primeiro) nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º (segundo) nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º (primeiro) nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.
- 3.2.5. Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.
- 3.2.6. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.
- 3.2.7. A contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de ferramenta de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), e de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.
- 3.2.8. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA poderá instalar e hospedar a ferramenta de ISTM, no ambiente do CNJ (virtual ou físico), garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade.
- 3.2.9. São serviços escopo da contratação:





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Serviço	Descrição
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

- 3.2.10. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no Anexo A, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.2.11. O estabelecimento ao atendimento de no Nível Mínimo de Serviço é prática já sumulada no TCU.

**Súmula 269**

*“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”*



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

3.2.12. De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

3.2.13. A opção pelo mecanismo de remuneração sob a ótica da definição de valor fixo mensal, encontra respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk"<sup>9</sup> da Administração Pública Federal:

"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". **No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão**, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

3.2.14. Acresce-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1. econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;
2. administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;
3. operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento,

---

9 Publicado em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/GuiaServiceDeskV1.pdf>. 06 de maio de 2020



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

- 3.2.15. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 3.2.16. Nos casos dos serviços prestados com mão de obra nas dependências do CNJ, deverá ser observada as determinações contidas na Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações.
- 3.2.17. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).
- 3.2.18. Para a adequada execução dos serviços ora pretendidos, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas e operacionais, que no conjunto compõem um elemento uno e indivisível.
- 3.2.19. A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário, bem como alimentar e atualizar a Base de Conhecimento com as ferramentas utilizadas para resolução das demandas. Para tanto deverá utilizar as ferramentas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), para gerenciamento de serviços de TIC, visando apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.
- 3.2.20. Em síntese, um conjunto de ações, procedimentos, atividades, cujas fases, etapas, planos de execução, e que requerem, portanto, continuidade, inclusive como medida de prevenção e de contenção de maiores e graves danos e impactos nas atividades de negócio do CNJ.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 3.2.21. O arcabouço de serviços para a composição da estrutura, dos Serviços de Suporte Técnico ao Usuário (Service Desk), são por natureza classificados como despesas correntes pois prestam a garantir a manutenção de serviços públicos.
- 3.2.22. Por força dessas características, trata-se de serviço essencial e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará a suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores do CNJ. Dentro deste cenário, fica evidente que se trata de uma despesa corrente, por não contribuir para a formação ou aquisição de um bem de capital.
- 3.2.23. A descontinuidade da prestação do serviço impactará severamente a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ.

**3.3. Do Parcelamento e Adjudicação (Art. 18, § 3º, II, i)**

- 3.3.1. Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços e, também, considerando o grau de interação entre os itens dos serviços técnicos descritos no presente Termo de Referência, a natureza específica, o caráter contínuo, aliada a alta criticidade e complexidade dos serviços de TI, optou-se por agrupar os itens da forma descrita na Descrição detalhada do objeto, item 1.2.
- 3.3.2. Como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, os serviços formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.
- 3.3.3. A finalidade precípua da divisão dos serviços em um único Grupo com 6 (seis) itens é favorecer e auxiliar a correta precificação da proposta dos licitantes e a execução contratual.
- 3.3.4. As melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 3.3.5. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.
- 3.3.6. Busca-se assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do CNJ.
- 3.3.7. É importante também, se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, nos autos do Acórdão n. 1916/2009 – Plenário, sob a matéria:
- “15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, *in verbis*: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos nosso).
16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.
17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória. ” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209). ”
- 3.3.8. Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento da Solução em mais de um GRUPO ou em ITENS ISOLADOS, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo CNJ, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

dados e ativos de TI do Conselho na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CNJ.

- 3.3.9. Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo MENOR PREÇO, com o objeto adjudicado a um único licitante, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

#### **3.4. Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 18, § 3º, II, j)**

- 3.4.1. Os serviços pretendidos seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado. Conforme prevê o Parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002:

“Considera-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

- 3.4.2. Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo MENOR PREÇO, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

#### **3.5. Critérios de Habilitação (Art. 18, § 3º, II, j)**

- 3.5.1. As licitantes deverão comprovar documentação para habilitação jurídica, nos termos do art. 28 da Lei nº 8.666/1993<sup>10</sup>, conforme abaixo:
- registro comercial, no caso de empresa individual;
  - 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;

---

10 Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm) >. Acessado em: 24 abr. 2020.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- c. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
  - d. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
  - e. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.
- 3.5.2. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 3.5.3. As licitantes deverão comprovar documentação de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 29 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
- a. Certidão de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
  - b. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante;
  - c. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
    - 1. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
  - d. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
  - e. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais;
  - f. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

- 3.5.4. As licitantes deverão comprovar documentação de qualificação econômico-financeira, nos termos do art. 31 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
- a. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial e de Recuperação Extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;
  - b. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
    1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
    2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.
  - c. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui, índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), com os valores extraídos de seu balanço patrimonial.
    1. As empresas cadastradas no SICAF que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.
  - d. As empresas deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 3.5.5. A verificação de conformidade para habilitação dos fornecedores poderá ser comprovada por meio de prévia e regular inscrição cadastral no SICAF. A habilitação da licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira.
- 3.5.6. As licitantes deverão apresentar declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988.
- 3.5.7. As licitantes deverão apresentar declaração de ciência dos termos da Resolução CNJ n. 169/2013 com redação alterada pela Resolução n. 301/2019, que dispõe sobre a retenção de encargos trabalhistas, previdenciários e outros, a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
- 3.5.8. A documentação relativa à qualificação técnica para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, deverá ser feita com a apresentação de Atestado(s) Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a capacidade técnico operacional em **serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, nos quantitativos mínimos:**
- 3.5.9. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica comprovando a execução de contratos por um período mínimo de 3 (três) anos, na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.
- 3.5.10. A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 03 (três) anos está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.
- 3.5.11. O conjunto de atestados apresentados deverá ser afeto a serviços executados concomitantemente (em um mesmo período), em um único contrato ou em contratos distintos, em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- a. Ateste que a LICITANTE tenha prestado serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, por meio de central telefônica, cujo número de clientes/usuários seja de, no mínimo, 500 (quinhentos) clientes; (aproximadamente 50% do número de usuários internos do CNJ conforme tabela 7 do Anexo E);
  - b. Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, em ambientes com pelo menos 500 (quinhentos) computadores (Conforme Tabela 5 do Anexo E);
  - c. Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras;
  - d. Prestação de serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 e onde a ferramenta possua pelo menos 9 (nove) processos da biblioteca ITIL implantados.
  - e. Implantação de solução de ITSM contemplando a instalação, configuração e customização.
- 3.5.12. A necessidade imputada na alínea “c” do subitem anterior, se oferta, posto que a inteligência do art. 1, da Resolução nº 67, DE 3 DE MARÇO DE 2009 arrazoa que o Conselho Nacional de Justiça - CNJ, órgão do Poder Judiciário com atuação em todo o território nacional, com sede em Brasília-DF. Portanto, a imposição do número de unidades federativas/regiões não foge à regra de comprovação de quantitativos mínimos exigidos não devem ultrapassar 50% do previsto. Entendimento presente no Acórdão 244/2015 – Plenário.
- 3.5.13. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição dos softwares, sistemas operacionais e informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e/ou dos produtos atestados, bem como assinatura, nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes.
- 3.5.14. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.
- 3.5.15. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017<sup>11</sup>.

- 3.5.16. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 3.5.17. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.
- 3.5.18. Requisitos Técnicos de qualificação da equipe:

É fundamental que os profissionais que irão compor a equipe técnica da contratada estejam em condições de efetivamente desempenhar seus trabalhos por ocasião da execução do futuro contrato, portanto, não serão exigidos requisitos técnicos profissionais previamente a contratação.

Sem prejuízo, entretanto, nos termos do Anexo B - Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10), de disponibilizar referenciais acerca do grau de complexidade técnica inerente ao Objeto do presente Termo.

Harmonizando com esse entendimento, colaciona-se trecho do Acórdão nº 872/2016 – Plenário, da Corte de Contas da União:

10. “A exigência de que as empresas concorrentes possuam vínculo empregatício, por meio de carteira de trabalho assinada, com o profissional técnico qualificado mostra-se, ao meu ver, excessiva e limitadora à participação de eventuais interessados no certame, uma vez que o **essencial, para a Administração, é que o profissional esteja em condições de efetivamente desempenhar seus serviços no momento da execução de um possível contrato.** Em outros termos, o sujeito não integrará o quadro permanente quando não estiver disponível para prestar seus serviços de modo permanente durante a execução do objeto do licitado.” (grifo nosso)

---

<sup>11</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/midias/INn05de26demaiode2017Hiperlink.pdf>. Acesso em 19 abr. 2021



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**3.6. Critério técnico de aceitação das propostas**

- 3.6.1. Da viabilidade das propostas: Não serão aceitas propostas com valores unitários e global com preços manifestamente inexequíveis.
- 3.6.2. Apresentação da Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Opção por Não Realização de Vistoria Técnica.
- 3.6.3. É facultado à licitante comparecer as instalações do CNJ. Caso faça esta opção será fornecida pelo CNJ, ao final da visita, DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA.
- 3.6.4. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o representante legal da licitante deverá estar devidamente identificado.
- 3.6.5. Requisitos técnicos das ferramentas integradas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e de Assistente Virtual Inteligente (chatbot):
  - a. A capacidade tecnológica deverá ser comprovada por meio do envio dos manuais técnicos e, também preferencialmente manuais de usuário, das ferramentas indicando efetivamente a localização na página dos respectivos manuais onde consta cada item descrito na tabela Lista de Funcionalidades do item 5.5 e 5.6: características e funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos e necessidades de negócio.
- 3.6.6. Da Prova de Conceito – POC:
  - I. Os testes da Prova de Conceito ocorrerão de forma online, devendo a Licitante fornecer acesso ao ambiente onde estejam instaladas as ferramentas a serem conferidas.
  - II. A licitante detentora da melhor proposta será requisitada a apresentar Prova de Conceito das ferramentas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), nos termos exigidos para atender ao objeto licitado.
  - III. Uma vez verificados e validados os documentos apresentados na fase de Habilitação, o Pregoeiro procederá com a convocação da Licitante.
  - IV. A licitante detentora da melhor proposta terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação do Pregoeiro, para, conforme agendamento indicado na convocação, no horário das 12 às 18 horas,



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

apresentar o pleno funcionamento das ferramentas: Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e Assistente Virtual Inteligente (chatbot).

- V. O não fornecimento das credenciais de acesso ao ambiente de teste das ferramentas ensejará a desclassificação, sendo convocada a licitante melhor classificada na sequência.
- VI. A Prova de Conceito consiste na validação das ferramentas e de todas as funcionalidades necessárias para o atendimento dos requisitos a partir de sua disponibilização pela Licitante.
- VII. Após a entrega do equipamento e do acionamento das ferramentas, não será permitida a atualização de versões ou qualquer tipo de ajuste (path ou fix e similares), seja presencialmente ou remotamente, nos softwares correspondentes as ferramentas instaladas no ambiente de POC.
- VIII. A licitante poderá parametrizar em tempo de POC os softwares e\ou as ferramentas, não sendo permitida qualquer alteração nos códigos fontes.
- IX. As ferramentas configuradas serão utilizadas para simulação de, pelo menos, um ciclo completo de solicitação de OS – Solicitação, Plano de Trabalho, OS e Fechamento, utilizando o portal web para usuários, o chatbot e o portal web de atendente (um ciclo completo para cada), de modo a verificar a aderência das ferramentas ofertadas aos requisitos constantes no Termo de Referência.
- X. A lista dos requisitos que serão verificados durante a análise da Prova de Conceito se encontra nos Anexos C e D: características e funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos e necessidades de negócio, e será acompanhada em conjunto por representante da área de TI do CNJ.
- XI. A não realização de teste de determinado requisito durante a análise da Prova de Conceito não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo atendimento de todos os requisitos especificados no Termo de Referência durante toda a vigência do contrato.
- XII. Não será aceita a proposta da licitante que tiver Prova de Conceito rejeitada, seja pelo não cumprimento mínimo de 80% da lista de requisitos dos Anexos C e D ou que não a apresentar no prazo e condições estabelecidos.
- XIII. O período de trabalho alocado para a equipe do CNJ apoiar os procedimentos e avaliar as funcionalidades é das 12 h às 19 h, em dias úteis.
- XIV. A partir da validação do acesso ao ambiente virtual disponibilizado pela licitante, a avaliação será realizada pelo Conselho com apoio de técnicos da



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

licitante em até 5 (cinco) dias úteis, a fim de verificar o atendimento aos requisitos dispostos neste documento.

- XV. Se a Prova de Conceito for rejeitada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

## **4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III)**

### **4.1. Papéis desempenhados na contratação (Art. 18, § 3º, III, a, 1)**

- 4.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:
- a. Autoridade competente: Titular da Diretoria-Geral ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;
  - b. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão;
  - 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 da solução;
  - d. Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e
  - e. Representante da Contratada: Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.
  - f. Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo B deste Termo de Referência.
- 4.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do CNJ, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 9.507, de 2018.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.1.3. O representante do CNJ deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 4.1.4. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 4.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que verifiquem os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e a qualidade demandada.
- 4.1.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os níveis de serviços e indicadores de desempenho para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 4.1.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 4.1.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 4.1.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 4.1.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 4.1.11. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 4.1.12. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 4.1.13. O representante do CNJ deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 4.1.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 4.1.15. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.
- 4.1.16. Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CNJ.
- 4.1.17. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.
- 4.1.18. De posse do (s) parecer(es) da equipe de fiscalização e do Relatório Geral de Faturamento, o fiscal técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.
- 4.1.19. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.
- 4.1.20. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados ao Fiscal Técnico, que será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.
- 4.1.21. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA,



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

que deverá apresentar um plano de correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

- 4.1.22. O CNJ indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.
- 4.1.23. A fiscalização de que trata esta seção do termo de referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CNJ ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**4.2. Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 5)**

- 4.2.1. Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:
  - a. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto;
  - b. Correio eletrônico (e-mail);
  - c. Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ; e
  - d. Atas de reunião redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TI do CONTRATANTE.

**4.3. Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2)**

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



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
1	Assinatura do contrato.	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	DG/Preposto ou Representante da contratada	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo (anexo F)			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
	Assinatura do Termo de Responsabilidade com o código de conduta (anexo M)			Termo de Responsabilidade com o código de conduta	
	Assinatura do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das Informações do CNJ (Anexo N)				
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	DG	Portaria de designação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
3	Reunião Inicial de alinhamento	Até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do contrato.	Gestor do Contrato/ Preposto	Ata de reunião de alinhamento	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
4	Amostra dos uniformes	Até 5 (cinco) úteis após a assinatura do contrato	Preposto ou Representante da Contratada	Uniformes	Presencial



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
5	Apresentação da comprovação dos requisitos da equipe profissional	10 dias corridos, após a assinatura do contrato	Preposto	Comprovações em formato digital conforme disposto no Anexo B	E-mail
6	Garantia contratual	10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura	preposto	Garantia Contratual	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
7	Início da execução contratual	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.	Preposto	Declaração do fabricante com o código de ativação das atualizações tecnológicas	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
				Declaração da contratada de instalação, disponibilização e demais informações sobre as ferramentas de atendimento	
8	Verificação das declarações da fabricante e da contratada	Até 2 (dois) dias úteis após a entrega das Declarações	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Despacho de atesto de verificação das declarações	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
9	Fornecer 2 conjuntos completos de uniforme	Início do contrato	preposto	cópia dos recibos individuais de entrega de uniforme (20) dias após a entrega	E-mail
	A cada 6 meses, fornecer um conjunto de uniforme	semestral			



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
10	Início do suporte técnico presencial	Imediatamente após a emissão do despacho de ateste de verificação das declarações	Gestor do contrato / Preposto	Não há	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
11	Certificações da equipe profissional	60 dias corridos da assinatura do contrato Até 1 (um) mês a cada renovação contratual	Preposto	Cópia dos certificados	E-mail
12	Entrega do Relatório Geral de Faturamento.	Até o 5º (quinto) dia útil contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal	Preposto	Relatório Geral de Faturamento.	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
13	Análise do Relatório Geral de Faturamento	Em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do Relatório Geral de Faturamento	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Notificação de avaliação do Relatório Geral de Faturamento	Correio Eletrônico (e-mail)
14	Programa de Desenvolvimento de Competências	até seis meses após assinatura do contrato ou renovação do contrato	preposto	Plano de Capacitação de Colaboradores	E-mail
15	Início da prestação de assistência para promoção da transferência dos serviços	03 (três) meses	Gestor do contrato / Fiscal Técnico/Preposto	Ata de reunião	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
16	Reunião de validação das expectativas	Em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato	Gestor do Contrato / Preposto	Ata de reunião de validação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

4.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE ISTM E ASSISTENTE VIRTUAL

**Cronograma de implantação das ferramentas de ISTM e Assistente Virtual**

Item	Descrição	Início da atividade	Final da atividade (estimado)	entregáveis
01	Fase de Planejamento e Configuração	A partir da assinatura do contrato	Até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do contrato	1.Plano de Implantação; 2.Migração da Base de Chamados legada; 3.Elaboração dos “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes; 4.Homologação do Ambiente Operacional; 5.Implantação da Ferramenta de ISTM e CHATBOT.
02	Fase de Estabilização/Ativação	A partir da assinatura do Termo Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	Até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do Termo de aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	1.Levantamento do inventário de ativos de TI do CNJ; 2. Treinamento da equipe dos técnicos da Contratada e dos servidores do CNJ; 3. Desenho e implantação do Relatório de Prestação de Serviço; 4. Seminário de divulgação do Central de Serviços para a direção do CONTRATANTE;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

				5. Elaboração da pesquisa de satisfação; 6. Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais.
<b>03</b>	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo Definitivo da Fase de Estabilização/Ativação	Término da vigência do Contrato	1. Base de conhecimento implantada e disponível; 2. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados; 3. Processos de trabalho modelados e ajustados. 4. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços (ISTM) e Assistente Virtual (Chatbot) implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes; 5. Plano de Transferência de Conhecimento.
<b>04</b>	Fase de Encerramento dos serviços	Até 45 (quarenta e cinco) dias antes término do Contrato	Término da vigência do Contrato	1. Plano de Encerramento dos Serviços; 2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento; 3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o CNJ e nova contratada; 4. Devolução dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE.

4.3.3. Período de Estabilização (Período de Adaptação Operacional):

- I. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos,



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

- 4.3.4. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:
- Para o 1º (primeiro) mês de execução: será aplicada redução de 50% (cinquenta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
  - Para o 2º (segundo) mês de execução: será aplicada redução de 30% (trinta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
  - Para o 3º (terceiro) mês de execução: será aplicada redução de 10% (dez por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
  - Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá ser glosada no percentual total obtido pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 4.3.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 4.3.6. 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.
- 4.3.7. O dimensionamento da quantidade de prestadores de serviços que comporão as equipes é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.
- 4.3.8. Durante o período de estabilização a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se, pois, dada a flexibilização aplicada nos Níveis de Serviço Exigidos para os 90 (noventa) primeiros dias, a CONTRATADA não poderá diminuir a sua força de trabalho, sob o risco de prejudicar a execução dos serviços ao término do período de estabilização.
- 4.3.9. Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nas dependências do Conselho Nacional de Justiça, na cidade de Brasília/DF,





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

localizadas na SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), no SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-542; no SEPN 514, lote 9, Bloco D – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3, Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300 ou em outro local onde o CNJ porventura venha a se estabelecer.

- 4.3.10. Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do CNJ, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo CNJ.
- 4.3.11. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.
- 4.3.12. Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do CNJ são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente é estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
- 4.3.13. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CNJ em finais de semana e feriados.
- 4.3.14. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do DTI/CNJ. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
- 4.3.15. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
- 4.3.16. Neste sentido o Tribunal de Contas da União vem adotando posição como está expressa no Acórdão 1631/2011 – Plenário:

*“9.4.2. adote, em procedimento licitatório na área de tecnologia da informação, a remuneração dos serviços em função dos resultados obtidos, abstendo-se, por conseguinte, de prever mera locação de mão de*



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

*obra e pagamento por hora-trabalhada ou por posto de serviço, **sempre que a prestação do serviço puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado ou por nível de serviço alcançado**, em observância art. 3º, § 1º, do Decreto nº 2.271, de 1997, c/c os arts. 6º e 14, inciso II, alínea "i", e § 2º, da Instrução Normativa SLTI nº 4, de 19 de maio de 2008."*

- 4.3.17. O método de trabalho empregado é 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 para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 4.3.18. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.
- 4.3.19. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.
- 4.3.20. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 4.3.21. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE.
- 4.3.22. Toda a documentação produzida em decorrência dos procedimentos executados, bem como o licenciamento das ferramentas implementadas pela CONTRATADA, passarão a ser de propriedade do DTI/CNJ.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

4.3.23. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

**4.4. Instrumentos formais de solicitação do objeto (Art. 18, § 3º, III, a, 3)**

4.4.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de serviço:

- a. Abertura de OS pelo sistema de requisições;
- b. Telefone;
- c. e-mail;
- d. chat; e
- e. ferramenta de chatbot.

4.4.2. Os chamados técnicos somente poderão serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

4.4.3. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

4.4.4. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

**4.5. Níveis de Serviços Exigidos (NSE) (Art. 18, § 3º, III, a, 4)**

4.5.1. Todas as informações sobre o tópico estão no Anexo A.

**4.6. Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10)**

4.6.1. Todas as informações sobre o tópico estão no Anexo B.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**4.7. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade (Art. 18, § 3º, III, a, 6)**

**4.7.1. O recebimento provisório e definitivo, serão feitos:**

- a. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o fim de cada período, mensal, de apuração, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- b. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- c. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.
- d. Na hipótese de a verificação a que se refere a alínea anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- e. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- f. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.
- g. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
- h. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho.
  - i. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.
  - j. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, no início de cada período mensal de apuração, através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.
  - k. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
  - l. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Anexo I.

**4.8. Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)**

- 4.8.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 4.8.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.
- 4.8.3. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.8.4. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.
- 4.8.5. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE.
- 4.8.6. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.
- 4.8.7. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.
- 4.8.8. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.
- 4.8.9. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.
- 4.8.10. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.
- 4.8.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 4.8.12. Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a CONTRATADA:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 4.8.13. O pagamento está condicionado à apresentação de nota fiscal, acompanhada de Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS- CRF, comprovando regularidade com o FGTS, Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhista – CNDT, expedida pela justiça do Trabalho.
- 4.8.14. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 4.8.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 4.8.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 4.8.17. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 4.8.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 4.8.19. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.8.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 4.8.21. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 4.8.22. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365$$

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

**onde:**

**I = Índice de atualização financeira;**

**TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;**

**EM = Encargos moratórios;**

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

**VP = Valor da parcela em atraso**

- 4.8.23. Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAP/SEBRAE etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.
- 4.8.24. O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

- 4.8.25. A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CNJ, sob pena de multa e rescisão do contrato.
- 4.8.26. Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela Contratada e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.
- 4.8.27. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada.
- 4.8.28. Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.
- 4.8.29. A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.
- 4.8.30. Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.
- 4.8.31. O CNJ reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas na Minuta de Contrato.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**4.9. Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)**

- 4.9.1. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
- 4.9.2. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 4.9.3. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CNJ, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do termo de referência, repassando todo o conhecimento necessário para tal.
- 4.9.4. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 4.9.5. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
  - a. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
  - b. A metodologia de trabalho;
  - c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
  - d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
  - e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.
- 4.9.6. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.9.7. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 4.9.8. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.
- 4.9.9. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 4.9.10. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.
- 4.9.11. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.
- 4.9.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.
- 4.9.13. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.
- 4.9.14. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 4.9.15. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
  - a. Devolver, equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
  - c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
  - d. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 4.9.16. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
- a. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
  - b. Base de dados de conhecimento atualizada;
  - c. Descritivo do estado geral (health-check) dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida; e
  - d. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

**4.10. Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)**

- 4.10.1. Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão ao CNJ, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.
- 4.10.2. Portanto a empresa contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados do CNJ.

**4.11. Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m)**

- 4.11.1. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.11.2. Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.
- 4.11.3. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 4.11.4. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da contratada as medidas necessárias à sua regularização.
- 4.11.5. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.
- 4.11.6. Aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

**4.12. Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m)**

- 4.12.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- 4.12.2. Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993.
- 4.12.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 4.12.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.5. Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas dos serviços a serem prestados.
- 4.12.6. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 4.12.7. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 4.12.8. Indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.
- 4.12.9. O preposto indicado pela contratada deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.
- 4.12.10. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE.
- 4.12.11. O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.
- 4.12.12. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
- 4.12.13. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CNJ.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.14. A CONTRATADA deverá indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos.
- 4.12.15. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.
- 4.12.16. Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 4.12.17. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk.
- 4.12.18. Manter seus profissionais nas dependências do CNJ adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.12
- 4.12.19. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B, segundo os perfis indicados.
- 4.12.20. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 4.12.21. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência.
- 4.12.22. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

---

12 Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=1814> > Acessado em: 24 abr. 2020.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.23. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.
- 4.12.24. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 4.12.25. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 4.12.26. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.
- 4.12.27. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 4.12.28. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ.
- 4.12.29. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.
- 4.12.30. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.31. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços.
- 4.12.32. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 4.12.33. Dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 4.12.34. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993.
- 4.12.35. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 4.12.36. 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 objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993.
- 4.12.37. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 4.12.38. Detalhar e repassar para o CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 4.12.39. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.40. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 4.12.41. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 4.12.42. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
  - a. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
  - b. definição de normas de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
  - c. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 4.12.43. Responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CNJ, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.
- 4.12.44. Firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo F).
- 4.12.45. Guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 4.12.46. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (ANEXO K).
- 4.12.47. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do CNJ não poderá ser utilizada para fins particulares.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.48. Observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.
- 4.12.49. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
- 4.12.50. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 4.12.51. Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 4.12.52. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 4.12.53. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 4.12.54. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.
- 4.12.55. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.56. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 4.12.57. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 4.12.58. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.12.59. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 4.12.60. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
- 4.12.61. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 4.12.62. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 4.12.63. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto do termo de referência.
- 4.12.64. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 4.12.65. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 4.12.66. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.67. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 4.12.68. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 4.12.69. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 4.12.70. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 4.12.71. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 4.12.72. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 4.12.73. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE.
- 4.12.74. Observar os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 4.12.75. Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 4.12.76. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.12.77. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

- 4.12.78. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 4.12.79. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento.
- 4.12.80. Assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do CNJ, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo M deste termo de referência.
- 4.12.81. O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a CONTRATADA, ciência do Código de Conduta dos servidores do Conselho Nacional de Justiça, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018.
- 4.12.82. Fornecer conjunto completo de uniforme para todos os funcionários cujo modelo de inserção seja nas dependências do CNJ conforme descrito nos itens 5.7 e 5.8.
- 4.12.83. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, frameworks, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- 4.12.84. Firmar, em termo próprio, compromisso de responsabilidade e confidencialidade das Informações do CNJ (Anexo N).

**4.13. Da Vigência Contratual**

- 4.13.1. Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato, nos termos do Art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.13.2. Contudo, conforme disposto no Estudo Preliminar, trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o atendimento e suporte técnico de microinformática ao usuário final e constituem-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do CNJ.
- 4.13.3. Ao se prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como, obter preços mais vantajosos. 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.
- 4.13.4. Cabe ressaltar que a matéria já foi tema controverso no Tribunal de Conta da União que se manifestou pela viabilidade nos termos dos Acórdãos: 490/2012 e 1214/2013, ambos do Plenário.
- 4.13.5. Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável as atividades finalísticas e administrativas do CNJ.

#### **4.14. Garantia Contratual**

- 4.14.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará **garantia de 5% (cinco) por cento** do valor total do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 4.14.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
  - a. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
  - b. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - c. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- d. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.
- 4.14.3. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 4.14.4. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término do Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 4.14.5. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução na Caixa Econômica Federal.
- 4.14.6. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do CONTRATANTE.
- 4.14.7. A garantia será considerada extinta:
  - a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
  - b. Após o prazo estabelecido no item 4.14.4, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 4.14.8. O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:
  - a. Caso fortuito ou força maior;
  - b. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
  - c. Descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
  - d. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.
- 4.14.9. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 4.14.8.
- 4.14.10. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, **guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração**, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**4.15. Sanções Administrativas (Art. 18, § 3º, III, a, 11)**

- 4.15.1. 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. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- a. Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
  - b. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - c. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - d. Comportar-se de modo inidôneo; ou
  - e. Cometer fraude fiscal.
- 4.15.2. As sanções administrativas a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente.
- 4.15.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto do termo de referência, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, cumulativamente:
- I. **Advertência** por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês (tabela 2 do Anexo A) será feita advertência por escrito à Contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;
    - i. A Contratada será notificada formalmente pelo CNJ em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação;
    - ii. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o CNJ entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.
  - II. **Multa** de:
    - i. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- ii. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;
  - iii. 1% (um por cento) 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;
  - iv. 3% (três por cento) sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
  - v. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - vi. 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;
  - vii. 0,2% (dois décimos por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 4 e 5 do item 4.15.5;
  - viii. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- III. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.
  - IV. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
  - V. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

VI. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

- a. Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses, em um período de exercício anual;
- b. Completo abandono das atividades de prestação de serviços;
- c. A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 4.9;

4.15.4. As sanções previstas nos subitens **4.15.3.(I)**, **4.15.3.(III)**, **4.15.3.(IV)**, **4.15.3.(V)** e **4.15.3.(VI)** poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

4.15.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 4 e 5:

GRAU	OCORRÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 2**

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Reincidir, por três meses consecutivos, na prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos; por grupo de no mínimo três indicadores simultâneos;	05
2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>3</b>	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
<b>4</b>	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
<b>5</b>	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
<b>6</b>	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
<b>7</b>	Cumprir quaisquer dos itens do termo de referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
<b>8</b>	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

**Tabela 3**

- 4.15.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
  - Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.15.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 4.15.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 4.15.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 4.15.10. Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à Contratada o exercício do contraditório e da ampla defesa. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à adjudicatária ou cobrado judicialmente.
- 4.15.11. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

## **5. REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV)**

### **5.1. Forma de Prestação**

- 5.1.1. A contratação envolve a prestação de Suporte Técnico ao Usuário – Service Desk. Consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do CNJ e em seu parque tecnológico.
- 5.1.2. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo ITILv3. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, mais qualidade.
- 5.1.3. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada e executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos neste documento.
- 5.1.4. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CNJ e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.
- 5.1.5. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TI e respectivas áreas finalísticas do DTI envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI do DTI exigem e devem ser prestados.
- 5.1.6. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CNJ, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- 5.1.7. Além de seu aspecto quantitativo, em volume de demandas atendidas, os serviços de TI devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3.
- 5.1.8. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CNJ dentro dos padrões de qualidade requeridos.

#### **5.2. Critérios de Atendimento**

- 5.2.1. Todas as informações sobre o tópico estão no item 1.2 do Anexo A.

#### **5.3. Execução de Relatórios e Dashboards**

- 5.3.1. O CNJ, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.
- 5.3.2. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.
- 5.3.3. A CONTRATADA deverá ainda apresentar, mensalmente, por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes Relatórios Gerenciais e Técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:
- Relatório Mensal dos Indicadores de Nível de Serviços e de Desempenho;
  - Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período Mensal;
  - Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período Trimestral, Semestral e Anual.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 5.3.4. Os relatórios Gerenciais e Técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela 4:

Relatórios	Informações Obrigatórias
Relatórios mensal / trimestral / semestral / anual dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"><li>• Período de faturamento mensal;</li><li>• Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabelas 1 e 2 do anexo A.</li></ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li><li>• Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro e segundo nível).</li><li>• Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.</li><li>• Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li><li>• Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.</li></ul>

Tabela 4 - Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

**5.4. Plano de Execução das Atividades**

- 5.4.1. Quando o CNJ demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas.
- 5.4.2. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CNJ.
- 5.4.3. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela





Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CNJ.

- 5.4.4. O CNJ deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que O CNJ aprove o plano.
- 5.4.5. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.
- 5.4.6. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.
- 5.4.7. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.
- 5.4.8. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TI, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

#### **5.5. Características da Ferramenta de ISTM**

- 5.5.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo C**.

#### **5.6. Características da Ferramenta de Assistente Virtual Inteligente**

- 5.6.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo D**.

#### **5.7. Descrição do Vestuário da Equipe e seu Fornecimento**

- 5.7.1. A empresa vencedora do certame deverá submeter para apreciação do CNJ, até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõem o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização,



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

observadas as especificações constantes no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência, resguardado o direito do Conselho exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.

- 5.7.2. A Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.
- 5.7.3. Fornecer até a data do início da prestação do serviço dois conjuntos completos de uniforme para cada profissional e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante deste Termo de Referência.
  - a. A Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários;
  - b. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos;
  - c. Cada profissional deverá receber um conjunto de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do item 5.8 - “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência.
- 5.7.4. Encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias corridos do início da prestação do serviço, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o item anterior.
- 5.7.5. Fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” ao funcionário no decorrer da execução do Contrato.
- 5.7.6. Fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.
- 5.7.7. Orientar o profissional alocado nas dependências do CNJ quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme.
- 5.7.8. Manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**5.8. Detalhamento dos uniformes**

**5.8.1. Uniformes para os profissionais das equipes:**

- a. **Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível):** Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
- b. **Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível):** Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário; Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos; Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário.
- c. **Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário):** Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário;
- d. **Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos:** Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

Tipo	Especificações	Fornecimento
Terno ou Terninho	Paletó e calça social pretos para profissional do sexo masculino Blazer e calça social ou pretos para profissional do sexo feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, manga comprida, na cor branca	
Gravata (para sexo masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta	
Lenço (para sexo feminino)	Lenço para uso no pescoço em tom cinza	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

**5.8.2. Uniformes para os profissionais das equipes:**

- a. **Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível):** Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno,
- b. **Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos:** Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>Tipo</b>	<b>Especificações</b>	<b>Fornecimento</b>
Calça	calça social preta para profissional do sexo masculino ou feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, na cor branca	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

**5.9. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta**

5.9.1. Todas informações sobre o tópico estão no Anexo E.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO A - NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)**

**1.1. Critérios Gerais**

- 1.1.1. Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.
- 1.1.2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.
- 1.1.3. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
- 1.1.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.
- 1.1.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.
- 1.1.6. Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Tabela 1 – Indicadores de Desempenho

EQUIPE ESPECIALIZADA I.I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO EXTERNO				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-2	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

INS-3	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-4	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-5	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	$\leq 5$ minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA I.II – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO INTERNO</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-8	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-9	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-10	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-11	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

INS-12	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-13	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	$\leq 5$ minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-14	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA II.I – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-15	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	$\leq 5$ minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-16	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-17	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	$\leq 5$ minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-18	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA III.I – APOIO A PROCESSOS ITIL E EQUIPE ESPECIALIZADA III.II – EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-19	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom/Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

INS-20	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de chamados resolvidos) x 100%	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
--------	---	--	--------	---

- 1.1.7. Os prazos para atendimento estão listados na Tabela 6 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições;
- 1.1.8. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecem, serão aplicadas as glosas correspondentes.
- 1.1.9. 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;
- 1.1.10. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 2 – Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
- 1.1.11. A cada 10 (dez) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% (um por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.
- 1.1.12. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA.

**Tabela 5 – Indicadores de Atendimento**

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>TRS4</b>	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
<b>TRS5</b>	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
<b>TRS6</b>	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
<b>TRS7</b>	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
<b>TRS8</b>	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
<b>TRS9</b>	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
<b>TRS10</b>	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por movo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
<b>TRS11</b>	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por movo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
<b>TRS12</b>	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
<b>TRS13</b>	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
<b>TRS14</b>	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
<b>TRS15</b>	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk	Por ocorrência	10
<b>TRS16</b>	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
<b>TRS17</b>	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>TRS18</b>	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
<b>TRS19</b>	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
<b>TRS20</b>	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
<b>TRS21</b>	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
<b>TRS22</b>	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
<b>TRS23</b>	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
<b>TRS24</b>	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
<b>TRS25</b>	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
<b>TRS26</b>	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
<b>TRS27</b>	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
<b>TRS28</b>	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	10
<b>TRS29</b>	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviços e a Solução de Assistente Virtual Inteligente com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100
<b>TRS30</b>	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
<b>TRS31</b>	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>TRS32</b>	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
<b>TRS33</b>	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
<b>TRS34</b>	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
<b>TRS35</b>	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

**\*\*Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.**

- 1.1.13. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.
- 1.1.14. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

## **1.2. Critérios de Atendimento**

- 1.2.1. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.
- 1.2.2. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pelo CNJ.
- 1.2.3. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.
- 1.2.4. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CNJ, considerando-se:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- a. **IMPACTO:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CNJ. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas;
- b. **URGÊNCIA:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo;
- c. **PRIORIDADE:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

1.2.5. As Tabelas a seguir definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
<b>Altíssimo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CNJ;</li><li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis;</li><li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população;</li><li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li></ul>
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização;</li><li>• Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li></ul>
<b>Elevado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);</li><li>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li></ul>



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>Médio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários;</li><li>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;</li><li>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li></ul>
<b>Baixo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação;</li><li>• O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência;</li><li>• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário;</li><li>• A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li></ul>

**Tabela 3 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações**

<b>Urgência</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
<b>Crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;</li><li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;</li><li>• O sistema ou recurso é crítico ou sensível;</li><li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li></ul>
<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;</li><li>• O sistema ou recurso é essencial.</li></ul>
<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível;</li><li>• Definido para usuários comuns.</li></ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li></ul>

**Tabela 4- Critérios para Definição da Urgência das Solicitações**

- 1.2.6. Os critérios definidos nas Tabelas 3 e 4 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.
- 1.2.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 5.
- 1.2.8. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

IMPACTO	URGÊNCIA			
	CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
ALTÍSSIMO	5	5	4	4
ALTO	5	4	4	3
ELEVADO	4	4	3	2
MÉDIO	4	3	2	1
BAIXO	4	3	2	1

**Tabela 5 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência**

- 1.2.9. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.
- 1.2.10. O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web, chatbot), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.
- 1.2.11. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).
- 1.2.12. O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.
- 1.2.13. O Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.
- 1.2.14. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:01 horas e 07:59 horas) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 1.2.15. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 6.

<b>PRIORIDADE</b>	<b>TEMPO DE INÍCIO DO TRATAMENTO DO CHAMADO</b>	<b>TEMPO MÁXIMO PARA A SOLUÇÃO DO CHAMADO</b>
<b>1</b>	Em até 5 minutos	Em até 24h ou em data posterior programada
<b>2</b>	Em até 5 minutos	Em até 6 horas
<b>3</b>	Em até 5 minutos	Em até 2 horas
<b>4</b>	Em até 5 minutos	Em até 1 hora
<b>5</b>	Em até 5 minutos	Em até 30 minutos

**Tabela 6 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições**

- 1.2.16. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.
- 1.2.17. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
- 1.2.18. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.
- 1.2.19. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 200 (duzentos) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO B – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE PROFISSIONAL**

**1.1. Critérios Gerais**

- 1.1.1. Os serviços de Tecnologia da Informação, objeto desta contratação, deverão ser prestados em total conformidade com as recomendações e boas práticas presentes no guia ITILv3, estando definidas, nos requisitos de cada equipe, quais as atividades inerentes às diferentes disciplinas do ITIL que deverão por elas serem cumpridas.
- 1.1.2. A força de trabalho, **sugerida**, será composta por 4 equipes como se observa na planilha a seguir:

<b>EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO</b>	<b>Qtd sugerida de Profissionais</b>
Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo	20
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	10
Supervisor da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo	1
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	1
<b>Total</b>	<b>32</b>
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO</b>	<b>Qtd sugerida de Profissionais</b>
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	12
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	6
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	2
<b>Total</b>	<b>20</b>
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA III – APOIO AOS PROCESSOS ITIL</b>	<b>Qtd sugerida de Profissionais</b>
Equipe Especializada III.I – Apoio aos processos ITIL	9
Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário	9
Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos processos ITIL	2
<b>Total</b>	<b>20</b>
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS</b>	<b>Qtd sugerida de Profissionais</b>
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	4
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	1
<b>Total Previsto</b>	<b>5</b>
<b>Total Geral</b>	<b>77</b>





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**1.1.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS**

- I. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência;
- II. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência;
- III. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:
  - a. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade;
  - b. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a equipe de Apoio aos processos ITIL;
  - c. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas;
  - d. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação;
  - e. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE;
  - f. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade;
  - g. Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade;
  - h. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.
- IV. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através da central de atendimento de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário;
- V. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão;
- VI. A CONTRATADA poderá utilizar mais de um colaborador em uma equipe especializada;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- VII. Os profissionais das equipes de supervisão não poderão exercer nenhuma outra função, devendo exercer exclusivamente atividades da equipe de supervisão na qual foi designado;
- VIII. Afim do CONTRATANTE manter o controle das atividades executadas pela CONTRATADA, e visando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações do ambiente de TI do CNJ, todas as atividades deverão ser prestadas presencialmente nos ambientes físicos do CONTRATANTE, exceto em casos excepcionais, desde que autorizado pelo CONTRATANTE.

**EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO**

**Requisitos Gerais**

1. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TI do CNJ, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.
2. Será responsabilidade da Equipe Especializada I atuar sobre todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.
3. O Atendimento Remoto ao Usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as requisições e incidentes mais comuns e suas respectivas formas de tratamento.
4. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.
5. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE.

**Requisitos para a Equipe Especializada I.I - Atendimento Remoto ao Usuário Externo**

***Canais de Acesso ao Atendimento:***



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1. Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.
2. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Microsoft Teams ou outro a ser utilizado pelo CONTRATANTE), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
3. Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede do CONTRATANTE.
4. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel ou página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

***Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:***

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a DTI e a CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local).
3. A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível)
4. A central de atendimento deverá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.
5. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular.
6. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do CNJ. Através deste painel serão



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela SEATE.

7. A central PBX/IP da CONTRATADA deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal do Conselho Nacional de Justiça. O eventual custo da extensão da chamada telefônica, nesses casos, ficará ao encargo da CONTRATADA. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), neste caso utilizando o link de dados com o CONTRATANTE.
8. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários por um período de 1 (um) ano. Os diálogos deverão ser recuperados e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
9. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.
10. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
11. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.
12. Caso necessário, A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.
13. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.
14. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

***Requisitos de Negócio:***



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.
5. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, a equipe de Apoio aos processos ITIL deverá ser comunicada imediatamente.
6. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.
7. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.
8. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
9. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.
10. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
11. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
12. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.

13. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).
14. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
15. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
16. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
17. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
18. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
19. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
20. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
21. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
22. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
23. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up), em conjunto com a equipe especializada III.II de excelência no atendimento.
24. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
25. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
26. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, com pelo menos um profissional, durante o período de 8h as 20h durante os dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.
6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.
7. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).
8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

**Requisitos para a Equipe Especializada I.II - Atendimento Remoto ao Usuário Interno**

***Canais de Acesso ao Atendimento:***





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1. Atendimento de chamadas telefônicas, através de ramal a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE, por meio de central de atendimento a ser provida pelo CONTRATANTE.
2. Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI a ser implantada na rede do CONTRATANTE conforme item 5.5.
3. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI
4. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp ou Microsoft Teams), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
5. Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.

***Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:***

1. A CONTRATADA deverá utilizar a central de atendimento telefônica, PABX, do ambiente do CONTRATANTE que contará com todos os recursos de central PABX necessários, tais como fila de espera e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).
2. O atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.
3. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
4. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do CNJ. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário.
5. O sistema telefônico permitirá a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos poderão ser recuperados, a qualquer tempo pelo CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
6. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

7. A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no terminal remoto no momento do atendimento, para fins de auditoria.
8. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis para consulta e auditoria a qualquer tempo.

***Requisitos de Negócio:***

1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.
5. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, a equipe de Apoio aos processos ITIL deverá ser comunicada imediatamente.
6. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.
7. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.
8. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
9. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

10. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
11. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
12. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
13. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).
14. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
15. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
16. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
17. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
18. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
19. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes, nos equipamentos de responsabilidade do DTI.
20. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
21. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
22. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
23. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

24. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup), em conjunto com a equipe especializada III.II de excelência no atendimento.
25. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
26. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
27. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário.

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE com pelo menos um profissional, durante o período de 8h as 20h durante os dias úteis
2. A equipe será alocada nas dependências no Conselho Nacional de Justiça

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.
7. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).
8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

**Requisitos do SUPERVISOR da Equipe Especializada I.I e I.II - Atendimento Remoto**

1. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Anexo A.
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
5. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.
6. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
7. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.
8. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
9. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.
10. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
11. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
12. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
13. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

15. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
3. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).
4. Possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Possuir (pelo menos) 6 (seis) meses em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
6. Possuir (pelo menos) 6 (seis) meses de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
7. Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação.
8. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITILv3 e COBITv5; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

***Requisitos de Disponibilidade do Supervisor:***

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto aos Usuários Externos deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre 08h e 20h dos dias úteis.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

2. O serviço de supervisão da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto aos Usuários Internos deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e a execução das atividades será realizada nas dependências do CNJ.

**EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO**

**Requisitos Gerais**

1. As atividades de atendimento presencial serão realizadas nas dependências do Conselho Nacional de Justiça relacionados neste Termo de Referência.
2. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
3. A Equipe Especializada II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

**Requisitos para Equipe Especializada II.I - Atendimento Presencial ao Usuário**

***Canais de Acesso ao Atendimento:***

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente ou da requisição para atendimento em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.
2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
3. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

***Requisitos do Negócio:***

1. Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e periféricos.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

2. Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho em conjunto com a Seção de Gestão de Segurança da Informação - SEGSI.
3. Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos.
4. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
5. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
6. Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
7. Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
8. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial, nas dependências do CNJ, aos usuários da videoconferência.
9. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do CNJ.
10. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
11. Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
12. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
13. Escalonar o chamado e informar imediatamente para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI.
14. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
15. Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, a fim de determinar a sua causa raiz.
16. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.
17. Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
18. Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC junto aos usuários.
19. Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.
20. Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.

***Requisitos de Disponibilidade:***





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1. As atividades da equipe serão executadas presencialmente nas dependências do CNJ e deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h horas e 20h horas dos dias úteis podendo ser estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
2. A critério do CONTRATANTE, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 8h às 20h de dias úteis, o CONTRATANTE poderá solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto sem ônus o CONTRATANTE.
3. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE e trajando terno completo.

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft “MD100: Windows 10”, ou equivalente.
3. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem ter a certificação ITIL V3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes da área devem possuir (pelo menos), 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
6. Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
7. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**EQUIPE ESPECIALIZADA II.II – ATENDIMENTO A SISTEMAS ESTRATÉGICOS**

**Requisitos Gerais**

1. As atividades de atendimento presencial serão realizadas nas dependências do Conselho Nacional de Justiça relacionados neste Termo de Referência.
2. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
3. A Equipe Especializada II.II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

**Requisitos para Equipe Especializada II.II - Atendimento a Sistemas Estratégicos**

***Canais de Acesso ao Atendimento:***

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.
2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
3. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

***Requisitos do Negócio:***

1. Investigar, diagnosticar e resolver incidentes, relativos aos sistemas estratégicos do CNJ, de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;
2. Prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
3. Investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

4. Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
5. Desenhar, revisar e propor melhorias nos fluxos de processos de trabalho para os serviços de TIC relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
6. Gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de drivers, de software, dentre outros;
7. Implementar, testar, distribuir e manter pacotes de instalação de aplicativos relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
8. Implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança dos sistemas estratégicos do CNJ
9. Criar, manter, testar e aplicar scripts de configuração de estações (chaves de registros, batches, vbscripts) relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
10. Especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e softwares relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
11. Prestar suporte aos computadores e softwares durante as sessões plenárias quando relacionados aos sistemas estratégicos do CNJ;
12. Verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
13. Participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do CNJ, gestores e fiscais do contrato;
14. Identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com os clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
15. Monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos do CNJ, inclusive por meio de audição das ligações dos atendimentos prestados;
16. Elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço.

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe serão executadas presencialmente nas dependências do CNJ e deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis podendo ser estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
2. A critério do CONTRATANTE, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 8h às 20h de dias úteis, o CONTRATANTE poderá



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto sem qualquer ônus o CONTRATANTE.

3. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE e trajando terno completo.

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem conhecimento em bancos de dados SQL afim de corrigir bugs em ambiente de homologação utilizando script em linguagem SQL e revisar o processo de negócio até que ele esteja razoavelmente estável e com os patamares de eficácia e eficiência admissíveis pela área de negócio.
3. Todos integrantes devem ter conhecimento em BPMN afim de realizar notações no fluxo de trabalho do Conselho nacional de Justiça.
4. Todos os integrantes devem estar aptos a conduzir reuniões para análise de cenário interno e definições de melhores práticas.
5. Todos os integrantes da área devem possuir (pelo menos), 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades de atendimento aos usuários dos sistemas do Conselho Nacional de Justiça.
6. Todos os integrantes devem estar aptos a ministrar cursos e treinamentos aos usuários do sistema e manual da aplicação.
7. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.
8. Todos os integrantes devem ter a certificação ITIL V3 Foundation, ou superior.

**Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário**

1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.
7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
8. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
9. Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 2 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.
11. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
14. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
15. Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
16. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 7, 8, 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de conformidade para os desktops/notebooks corporativos.
17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
3. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
4. Possuir a certificação “MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.
5. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).
6. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais 3270
7. Deve possuir (pelo menos), 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
8. Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
9. Possuir, (pelo menos), 6 (seis) meses de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
10. Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.
11. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

***Requisitos de Disponibilidade***

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial aos Usuários deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e será executado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**EQUIPE ESPECIALIZADA III – APOIO AOS PROCESSOS ITIL**

**Requisitos para a Equipe Especializada III.I – APOIO AOS PROCESSOS ITIL**

1. A equipe especializada de Apoio aos processos ITIL (Equipe III.I) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TI e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.
2. Esta equipe tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.
3. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.
4. A Equipe Especializada III.I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

***Requisitos de Negócio:***

1. Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
2. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
3. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
4. Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
5. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
6. Elaborar recomendações para implementar mudanças.
7. Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

8. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
9. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
10. Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
11. Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
12. Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
13. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
14. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
15. Implementar soluções preventivas.
16. Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
17. Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
18. Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.
19. Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial.
20. Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas por todas as áreas relacionadas à DTI.
21. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
22. Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, com apoio do DTI.
23. Elaborar de normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do DTI.
24. Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
25. Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

26. Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
27. Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
28. Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
29. Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
30. Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
31. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.
32. Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
33. Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
34. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
35. Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC e com a equipe gestora do DTI.
36. Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.
37. Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC do CNJ.
38. Apoiar o DTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
39. Apoiar o DTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
40. Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
41. Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

42. Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
43. Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
44. Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
45. Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
46. Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
47. Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
48. Definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC do CNJ
49. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
50. Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do CNJ e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.
51. Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
52. A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
53. Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3 revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).
54. Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.
55. Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
56. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
57. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
58. Implantar/otimizar e operacionalizar todas as disciplinas de ITIL v3 e/ou 4 sendo as principais – Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.
3. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” da CONTRATADA.

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe de Apoio aos processos ITIL devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
3. Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
4. Ao menos um integrante da área deve possuir Certificação ISO 20000.
5. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.
6. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “ITIL Intermediate – Service Offerings and Agreements”.
7. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “ITIL Intermediate – Release, Control and Validation”.
8. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “ITIL Intermediate – Planning, Protection and Optimization”.
9. Todos os integrantes devem possuir pelo menos UMA certificação Itil Intermediate (OSA, SOA, RCV e PPO).
10. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses de atuação na área de Tecnologia da Informação.
11. Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses atuando em processos de governança de TIC.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

12. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.

**Requisitos para Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário**

1. A equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento às requisições e incidentes. Deve assegurar também que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, visando estabelecer que o serviço atende uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.
2. Esta equipe tem por finalidade manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado.
3. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos.
4. É responsável por garantir que o atendimento remoto ou/e presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.

***Requisitos de Negócio:***

1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
3. Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.
4. Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
5. Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
6. Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes.
7. Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
8. Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

9. Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos analistas para continuidade da tratativa da solicitação.
10. Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
11. Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
12. Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.
13. Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.
14. Garantir, com o apoio dos supervisores, que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições da equipe de excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
15. Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ferramenta de requisição de serviço).
16. Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:
17. uma requisição simples for agendada. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o solicitante;
18. A demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;
19. Um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;
20. Não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário.
21. Quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente.
22. Um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da DTI pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário;
23. Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

24. Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento.
25. Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
26. Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
27. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
28. Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
29. Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
30. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial.
31. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial.
32. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
33. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE.
34. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio aos processos ITIL e as supervisões.
35. Se responsabilizar pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
36. Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
37. Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o supervisor da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
38. Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

39. Ser responsável pelo acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente (chatbot), permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
40. Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intent) ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.
41. Será responsável pelo constante aprimoramento do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) no entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):
  42. Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
  43. Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
  44. Atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente;
  45. Será responsável pela administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do chatbot, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Todos os integrantes da área devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
3. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD100: Windows 10", ou equivalente.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

4. No mínimo um integrante deve possuir a certificação “MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.
5. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR).
6. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
7. Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Expert.
8. Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente da “ISO 9001:2015 Interpretação e Implantação” com no mínimo 40 horas.
9. Todos os integrantes da área devem possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
10. Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.
11. Ao menos um integrante da área deve possuir Certificação ISO 20000.
12. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

**Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos Processos ITIL**

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada de Serviços de Apoio aos processos ITIL e Excelência no atendimento
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relacionadas com o Apoio aos processos ITIL e excelência no atendimento.
7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
8. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

9. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à equipe de apoio aos processos ITIL e às equipes de suporte à infraestrutura de TIC, a partir dos chamados finalizados por estas equipes no sistema de requisição de serviço.
10. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência ou os quais o CONTRATANTE definir.
11. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
12. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.
13. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
15. Receber as demandas relativas às equipes especializadas de infraestrutura de TIC e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.

***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. O supervisor das atividades da Equipe III deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
3. Experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses de atuação na área de Tecnologia da Informação.
4. Experiência profissional (pelo menos) de 6 (seis) meses como gerente ou supervisor de equipe de suporte à infraestrutura de TIC, com foco na implantação e gerenciamento através de processos ITIL.
5. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

6. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
7. Possuir certificação COBIT 5 Foundation.

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada III deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

**EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS**

**Requisitos Gerais**

1. A Equipe Especializada IV - Gerenciamento de Acessos é a responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.
2. A Equipe é responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.
3. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Acesso e Gestão da Base de Conhecimentos.

**Requisitos para a Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos**

***Canais de Acesso:***

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento.

***Requisitos de Negócio:***

1. Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do CNJ.
2. Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
3. Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

4. Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela DTI, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade aos serviços de diretório LDAP e Active Directory.
5. Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de servidores/prestadores de serviços.
6. Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela SEATE ou pela área gestora dos sistemas.
7. Atuar em conjunto com as equipes as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP.
8. Acompanhar, em conjunto com a área responsável do DTI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.
9. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.
10. Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.
11. Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.
12. Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis nas dependências do CNJ.

***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir experiência em qualquer ferramenta de gerência de identidade e na ferramenta de identidade que o CONTRATANTE venha implementar de no (pelo menos) 6 (seis) meses.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

3. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses na elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade.
4. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e/ou Active Directory.
5. Todos os integrantes da área devem possuir Certificação ISO 27001.
6. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

**Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos**

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas nesse contrato, por meio dos supervisores, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes
3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
5. Supervisionar o encaminhando de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
7. Atuar em conjunto com a equipe da DTI, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
9. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência ou os que o CONTRATANTE definir.
10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

14. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
15. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
18. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
19. Atuar em conjunto com os líderes técnicos e supervisores das outras equipes e área de apoio aos processos ITIL, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz do problema relacionados à sua equipe.
20. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e Active Directory.
3. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
4. Possuir Certificação ISO 27001.

***Requisitos de Disponibilidade:***

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos deve estar disponível para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e será executado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 1.1.4. Considerando que o Período de Adaptação Operacional (PAO) é o mais crítico do contrato e que é o período onde exige a maior expertise da CONTRATADA, bem como de seus colaboradores, à CONTRATADA será dado o prazo de 10 dias corridos, após a assinatura do contrato, para a apresentação da comprovação dos requisitos de experiência profissional, de conhecimentos e de escolaridade de todos os profissionais que atuaram no contrato. Já em relação às certificações, a CONTRATADA deverá comprovar o atendimento 60 dias corridos da assinatura do contrato.

- 1.1.5. Veja-se a orientação do Tribunal de Contas da União sobre o tema:

**Acórdão 667/2005-TCU-Plenário.**

“9.3.12. Defina, nos editais, os cursos superiores e técnicos requeridos, bem como a forma de comprovação da aptidão dos profissionais prestadores de serviço, visando a garantir a utilização de pessoal devidamente qualificado na execução do contrato.”

**Acórdão 449/2005-TCU-Plenário.**

“9.2.2. Imprecisão dos requisitos de qualificação de pessoal, pois não constam do edital indicações dos cursos superiores admitidos, ou exigidos, e das formas de avaliação da experiência na função do profissional oferecido, em desacordo com a determinação contida no item 9.3.7 do Acórdão 1094/2004 – Plenário.”

**Acórdão 1.094/2004-TCU-Plenário.**

“9.3.7. Defina, no edital e no contrato a ser celebrado, os requisitos relativos ao quantitativo e à qualificação do quadro de pessoal da empresa contratada que deverão ser satisfeitos por ocasião da execução do contrato.”

- 1.1.6. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.
- 1.1.7. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Certificações Oficiais, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.
- 1.1.8. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- 1.1.9. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.
- 1.1.10. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:
- a. Cópia conferida com o original de certificados, certificações ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC;
  - b. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.
- 1.1.11. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.
- 1.1.12. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.
- 1.1.13. A não comprovação de atendimento dos requisitos de qualificação técnica dos profissionais, ensejará glosa de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, com tolerância máxima de 03 (três) meses, consecutivos ou não, após este período será caracterizado inexecução parcial do contrato.

**1.2. Do Programa de Desenvolvimento de Competências**

- 1.2.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.
- 1.2.2. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.
- 1.2.3. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 60 (sessenta) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado anualmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.
- 1.2.4. Quando houver troca ou inclusão de tecnologia, produto, equipamento ou solução de TI, a CONTRATADA deverá, a pedido do CONTRATANTE, certificar a equipe



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

especializada correspondente. Caso isso ocorra, os treinamentos necessários para a requerida certificação poderão ser incluídos no Plano de Capacitação.

- 1.2.5. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, 20 (vinte) horas anuais para cada integrante da de cada equipe técnica.
- 1.2.6. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado até seis meses após assinatura do contrato ou renovação do contrato.
- 1.2.7. O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.
- 1.2.8. O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.
- 1.2.9. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.
- 1.2.10. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor total do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.
- 1.2.11. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO C - CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ISTM**

CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ISTM			
Escopo	Para apoiar os serviços de Gerenciamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) ao CNJ, <b>sem nenhum ônus ou custo adicional para sua utilização</b> , a versão a ser implantada da ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser em sua última versão (versão atualizada). A ferramenta a ser disponibilizada deverá atender todos os requisitos descritos neste documento.		
	A ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI deverá permitir a customização de todos os processos e fluxos de trabalho do órgão, permitindo ainda sua configuração e parametrização de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio do órgão.		
	A implantação, parametrização e operação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverão ser realizados em conformidade com as definições pelo CNJ e de acordo com as boas práticas preconizadas pelos principais modelos de mercado, como: biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI).		
EM RELAÇÃO AOS ASPECTOS GERAIS, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	Sim	Não
1.1	Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos deste documento.		
1.2	A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da Ferramenta com o ambiente operacional do CNJ. As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante.		
1.3	Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de Web Services ou Linha de Comando ou e-mail ou API.		
1.4	Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela CONTRATADA.		
1.5	Permitir, para todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1.6	Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão 3.		
1.7	Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.		
1.8	Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.		
1.9	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da ferramenta.		
1.10	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da ferramenta, seja em inglês.		
1.11	Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.		
1.12	Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.		
1.13	Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a VPN).		
1.14	Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do atendimento, classificação do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.		
1.15	Permitir configuração e classificação de status da Solicitação através de ações de personalizações desses status de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes status: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, DEVOLVIDO, CANCELADO, RESOLVIDO e FECHADO.		
1.16	Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).		
1.17	Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1.18	Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.		
1.19	Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.		
1.20	Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.		
1.21	Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.		
1.22	Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.		
1.23	Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.		
1.24	Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.		
1.25	Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.		
1.26	Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.		
1.27	Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.		
1.28	Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.		
1.29	Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da DTI e seus fornecedores aos membros de cada grupo.		
1.30	Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.		
1.31	Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.		
1.32	Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, e-mail, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).		
1.33	Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1.34	Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.		
1.35	Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.		
1.36	Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) através de um ponto único de contato.		
1.37	Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.		
1.38	Permitir o acesso à ferramenta de Service Desk (via Web, através de browser) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.		
1.39	Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.		
1.40	Apresentar graficamente as tarefas agendadas.		
1.41	Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.		
1.42	Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).		
1.43	Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).		
1.44	Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA) (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
1.45	Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.		
1.46	Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.		
1.47	Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.		
1.48	Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.		
1.49	Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.		
1.50	Permitir a definição de políticas de manutenção para IC's.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.51	Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via e-mail e criar um registro a partir de outro).		
1.52	Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface Web.		
1.53	Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.		
1.54	Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.		
1.55	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla-escolha).		
1.56	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).		
1.57	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex: a cada 10 incidentes/requisições).		
1.58	Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.		
1.59	Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.		
1.60	Permitir a criação de alertas para SLA's, de acordo com regras pré-estabelecidas.		
1.61	Permitir o envio de um alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.		
1.62	Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.		
1.63	Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.		
1.64	Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.		
1.65	Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.		
1.66	Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, consequentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.		
1.67	Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1.68	Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFC's (Request For Change), em um formato simplificado.		
1.69	Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.		
1.70	Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.		
1.71	Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.		
1.72	Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.		
1.73	Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLA's).		
1.74	Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA's.		
1.75	Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.		
1.76	Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.		
1.77	Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.		
1.78	Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na ferramenta de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.		
1.79	Disponibilizar ao usuário final, no autoatendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.		
1.80	Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos.		
1.81	Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.		
1.82	Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.		
1.83	Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.		
1.84	Permitir a configuração de TIMEOUT em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade do CNJ.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

1.85	Permitir a configuração de uma única ferramenta de Service Desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multicliente.		
1.86	A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e URA, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices, devendo a responsabilidade de integração ser da CONTRATADA no momento da instalação da Plataforma.		
1.87	Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de Service Desk, garantindo a qualificação técnica da licitante quanto à implantação da ferramenta, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.		
1.88	A Ferramenta para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.		
<b>EM RELAÇÃO À AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO, A FERRAMENTA DEVE</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
2.1	Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.		
2.2	Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.		
2.3	Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.		
2.4	Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.		
2.5	Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.		
2.6	Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.		
2.7	Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).		
2.8	Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.		
2.9	Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.		
2.10	Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.		
2.11	Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

2.12	Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes/usuários, conteúdo este capturado automaticamente.		
2.13	Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.		
2.14	Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts para automação de tarefas usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.		
2.15	Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).		
2.16	Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.		
2.17	Ser totalmente transparente ao uso de firewall, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes firewalls, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.		
2.18	Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.		
2.19	Garantir que as ações executadas remotamente pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.		
2.20	Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.		
2.21	Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser personalizados através de uma interface de administração, via web.		
2.22	Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.		
2.23	Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados / chamados novos ou preexistentes.		
2.24	O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, log de chat e intervenções.		
<b>EM RELAÇÃO A FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
3.1	Prover um ponto único de contato entre o usuário final do CNJ e a área de TI do CONTRATANTE;		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

3.2	Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;		
3.3	Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;		
3.4	Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;		
3.5	Permitir que o próprio usuário finalize os chamados;		
3.6	Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;		
3.7	Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;		
3.8	Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;		
3.9	Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);		
3.10	Utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras preestabelecidas pelo CONTRATANTE;		
3.11	Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos;		
3.12	Permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;		
3.13	Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE, sem a necessidade de customização;		
3.14	Permitir que administradores da ferramenta definam, através de parametrização, sem necessidade de customização (através de programação), quais são os campos necessários dos incidentes ou requisições de serviços a serem preenchidos e que serão encaminhados pelos usuários finais da TI.		
<b>EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
4.1	Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

4.2	Permitir categorizar e priorizar requisições.		
4.3	Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.		
4.4	Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o CONSELHO.		
4.5	Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.		
4.6	Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.		
4.7	Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDDB.		
4.8	Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma Web, a ser implementado pela CONTRATADA.		
4.9	Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.		
4.10	Permitir que sejam anexados documentos à requisição.		
4.11	Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.		
4.12	Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda aos requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).		
4.13	Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso do Conselho.		
4.14	Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o PRO da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDDB.		
4.15	Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.		
4.16	A Ferramenta Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios: 4.16.1 Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Departamento / Setor); 4.16.2 Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição; 4.16.3 Volume mensal de requisições por tipo de serviço; 4.16.4 Índice de requisições atendidas no Prazo; 4.16.5 Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior; 4.16.6 Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por setor.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	Sim	Não
5.1	Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.		
5.2	Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.		
5.3	Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.		
5.4	Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.		
5.5	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.		
5.6	Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).		
5.7	Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.		
5.8	Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.		
5.9	Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.		
5.10	Permitir a reabertura de Solicitações.		
5.11	Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).		
5.12	Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.		
5.13	Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.		
5.14	Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.		
5.15	Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos (templates).		
5.16	Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.		
5.17	Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

5.18	Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.		
5.19	Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário VIP, Deficiente visual.		
5.20	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
5.21	Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
5.22	Prover um painel de controle automático ("dashboard") informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).		
5.23	<p>Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>6.23.1. Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.</li><li>6.23.2. Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.</li><li>6.23.3. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.</li><li>6.23.4. Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.</li><li>6.23.5. Índice de reabertura de incidentes.</li><li>6.23.6. Índice de incidentes escalonados indevidamente.</li><li>6.23.7. Índice de incidentes "elegíveis" encerrados no 2º atendimento.</li><li>6.23.8. Índice de evolução do prazo médio de atendimento.</li><li>6.23.9. Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.</li><li>6.23.10. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).</li><li>6.23.11. Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.</li><li>6.23.12. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.</li><li>6.23.13. Relatório de volume de atendimentos realizados.</li><li>6.23.14. Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.</li><li>6.23.15. Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.</li></ul>		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	6.23.16. Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados). 6.23.17. Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS, A FERRAMENTA DEVE</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
6.1	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.		
6.2	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.		
6.3	Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.		
6.4	Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.		
6.5	Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes proativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
6.6	Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.		
6.7	Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).		
6.8	Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.		
6.9	Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.		
6.10	Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.		
6.11	Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.		
6.12	Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (templates).		
6.13	Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.		
6.14	Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.		
6.15	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
6.16	Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
6.17	Prover um painel de controle automático ("dashboard") informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, informar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).		
6.18	Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas: 6.18.1. Índice de problemas encerrados dentro do prazo. 6.18.2. Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas. 6.18.3. Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador. 6.18.4. Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador. 6.18.5. Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO, A FERRAMENTA DEVE</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
7.1	Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.		
7.2	Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.		
7.3	Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.		
7.4	Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.		
7.5	Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

7.6	Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas.		
7.7	Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.		
7.8	Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.		
7.9	Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.		
7.10	Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.		
7.11	Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.		
7.12	Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.		
7.13	Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.		
7.14	A ferramenta deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.		
7.15	Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.		
7.16	Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.		
7.17	Permitir a criação de fluxo de aprovação ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas e aprovadas pelo time responsável		
7.18	Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.		
7.19	Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.		
7.20	Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

7.21	Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.		
7.22	Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).		
7.23	Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).		
7.24	Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.		
7.25	Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.		
7.26	Permitir que ao realizar uma busca dos documentos, que a ferramenta apresente automaticamente os documentos mais importantes relacionados ao assunto na interface dos usuários finais.		
7.27	Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.		
7.28	Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios: 7.28.1. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado). 7.28.2. Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação). 7.28.3. Ranking de acessos (por tipo de informação). 7.28.4. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO, A FERRAMENTA DEVE</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
8.1	Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.		
8.2	Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.		
8.3	Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.		
8.4	Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.		
8.5	Emitir alerta automático (e-mail), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites pré-estabelecidos.		
8.6	Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

8.7	Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.		
8.8	Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, chamados, incidentes, problemas e mudanças.		
8.9	Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.		
8.10	Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.		
8.11	Possuir a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.		
8.12	Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.		
8.13	Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
8.14	Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.		
8.15	Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.		
8.16	Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - Operational Level Agreement).		
8.17	Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
9.1	Permitir o registro e a classificação das mudanças.		
9.2	Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.		
9.3	Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

9.4	Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o CMDB retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.		
9.5	Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).		
9.6	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.		
9.7	Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.		
9.8	Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.		
9.9	Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.		
9.10	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.		
9.11	Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.		
9.12	Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.		
9.13	Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.		
9.14	Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.		
9.15	Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.		
9.16	Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.		
9.17	Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.		
9.18	Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.		
9.19	Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.		
9.20	Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.		
9.21	Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.		
9.22	Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.		
9.23	Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.		
9.24	Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.		
9.25	Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

9.26	Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.		
9.27	Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.		
9.28	Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.		
9.29	Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).		
9.30	Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.		
9.31	Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.		
9.32	Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.		
9.33	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
9.34	Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
9.35	<p>Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>9.35.1. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.</li><li>9.35.2. Índice de atualização dos IC's.</li><li>9.35.3. Índice de liberações realizadas dentro do prazo.</li><li>9.35.4. Índice de solicitações de mudança implementadas.</li><li>9.35.5. Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.</li><li>9.35.6. Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças.</li><li>9.35.7. Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.</li><li>9.35.8. Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.</li><li>9.35.9. Relatório de quantidade de liberações realizadas.</li><li>9.35.10. Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.</li><li>9.35.11. Relatório de distribuições de liberação por tipo.</li></ul>		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	9.35.12. Relatório de crescimento da demanda. 9.35.13. Relatório de liberações por fornecedor. 9.35.14. Relatório de desempenho das liberações por fornecedor. 9.35.15. Relatório de indicadores de desempenho.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
10.1	Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição;		
10.2	Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;		
10.3	Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias;		
10.4	Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;		
10.5	Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;		
10.6	Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.;		
10.7	Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;		
10.8	Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;		
10.9	Permitir o versionamento de pacotes de Liberação;		
10.10	Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;		
10.11	Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDb para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração;		
10.12	Permitir a atualização automática do CMDb com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;		
10.13	Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E REPOSITÓRIO DE DADOS DE CONFIGURAÇÃO (CMDB), A PLATAFORMA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
11.1	Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.		
11.2	Possibilitar, através da identificação de um determinado IC, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).		
11.3	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).		
11.4	Atualizar e manter os IC's no CMDB.		
11.5	Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.		
11.6	Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.		
11.7	Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.		
11.8	Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.		
11.9	Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.		
11.10	Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.		
11.11	Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.		
11.12	Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do CMDB.		
11.13	Permitir a representação como IC's de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.		
11.14	Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.		
11.15	Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.		
11.16	Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.		
11.17	Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.		
11.18	Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

11.19	Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).		
11.20	Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.		
11.21	Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.		
11.22	Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.		
11.23	Possuir um mecanismo para popular manualmente os IC's no CMDB.		
11.24	Permitir o armazenamento dos dados manipulados no CMDB.		
11.25	Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.		
11.26	Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.		
11.27	Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico.		
11.28	Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.		
11.29	Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.		
11.30	Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.		
11.31	Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos IC's, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.		
11.32	Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.		
11.33	Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.		
11.34	Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

11.35	Permitir a associação dos IC's aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas (Underpinning Contracts - UC). Estabelecendo quais IC's são suportados por um determinado serviço externo.		
11.36	Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.		
11.37	Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração(Snapshot) autorizados pelo CMDDB versus a linha base (Snapshot) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário (Discovery).		
11.38	Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de IC's, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos IC's na interface gráfica.		
11.39	Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDDB, possibilitando ao analista de CMDDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDDB.		
11.40	Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.		
11.41	Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.		
11.42	Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.		
11.43	Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.		
11.44	Dispor de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos IC's serão levados em consideração no momento da análise de impacto.		
11.45	Possuir descobrimento (Discovery) de servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOS, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008) com ou sem agente (SSH).		
11.46	Possuir descobrimento (Discovery) de aplicações de mercado (ex: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros) com ou sem agente (SSH).		
11.47	Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores.		
11.48	Permitir o descobrimento (Discovery) de ambiente em cluster ou virtualizado.		
11.49	Deteção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.		
11.50	Permitir criar baselines de Configuração.		
11.51	Permitir criar Padrões de Configuração.		
11.52	Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

11.53	Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.		
11.54	Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.		
11.55	Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.		
11.56	Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).		
11.57	Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).		
11.58	Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).		
11.59	Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.		
11.60	Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.		
11.61	Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.		
11.62	Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.		
11.63	Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.		
11.64	Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.		
11.65	Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.		
11.66	Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.		
11.67	Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.		
11.68	Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).		
11.69	Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.		
11.70	Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.		
11.71	Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.		
11.72	Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.		
11.73	Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.		
11.74	Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

11.75	Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
12.1	Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;		
12.2	Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da ferramenta pelos administradores da ferramenta;		
12.3	Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários;		
12.4	Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;		
12.5	Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;		
12.6	Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
13.1	<p>Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho, notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:</p> <p>13.1.1. Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.</p> <p>13.1.2. Ser capaz de designar “scan points” dentro de cada sub-rede do console. Este “scan point” deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.</p> <p>13.1.3. Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, notebook's e servidores conectados à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP e endereço MAC.</p> <p>13.1.4. Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.</p> <p>13.1.5. Permitir que o administrador configure e agende os scan's.</p> <p>13.1.6. A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.</p>		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

13.2	<p>Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>13.2.1. Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.</li><li>13.2.2. Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.</li><li>13.2.3. Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li>13.2.3.1. Informações do BIOS;</li><li>13.2.3.2. Velocidade e tipo de CPU;</li><li>13.2.3.3. Espaço em disco rígido;</li><li>13.2.3.4. Quantidade de memória disponível;</li><li>13.2.3.5. Nome do computador;</li><li>13.2.3.6. Modelo de computador;</li><li>13.2.3.7. Endereço IP;</li><li>13.2.3.8. Sistema operacional;</li><li>13.2.3.9. Periféricos conectados;</li></ul></li><li>13.2.4. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.</li><li>13.2.5. Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.</li><li>13.2.6. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.</li><li>13.2.7. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.</li><li>13.2.8. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.</li></ul>		
13.3	<p>Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.</p>		
13.4	<p>Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>13.4.1. A ferramenta deve permitir indicar o máximo de banda permitido.</li></ul>		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>13.4.2. A ferramenta deve suportar estações de trabalho, notebooks ou servidores conectados via rede corporativa (LAN) e VPN para os equipamentos que estejam dentro do range de IP's da rede do CNJ.</p> <p>13.4.3. A ferramenta deve suportar inventário em ambientes multiplataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).</p> <p>13.4.4. A ferramenta deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.</p> <p>13.4.5. A ferramenta deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como 3DES ou AES;</p>		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>SIM</b>	<b>Não</b>
14.1	Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário (Discovery), Distribuição de Software e Conexão Remota.		
14.2	Possuir mecanismo de inventário para plataformas Windows e Linux.		
14.3	Possuir mecanismo de "discovery" que permite identificar os equipamentos (estações de trabalho e notebooks) conectados à rede e que não possuem os plug-ins de agente da ferramenta (inventário, controle remoto e distribuição de softwares) instalados.		
14.4	Possibilitar a instalação de agentes via GPO, Logon Script ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.		
14.5	Permitir criação de grupos estáticos e/ou dinâmicos de equipamentos gerenciados, sendo que os grupos dinâmicos serão baseados em resultados de pesquisas previamente definidas e seu conteúdo mantido de forma automática (inclusão e exclusão de equipamentos participantes do grupo) - e os grupos estáticos terão seu conteúdo mantido manualmente pelo administrador da ferramenta.		
14.6	Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da ferramenta (manager e agentes), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes.		
14.7	A distribuição de políticas de configuração pode ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes.		
14.8	Possuir a capacidade de, a partir de regra criada (política de gerenciamento baseada em informações inventariadas), executar abertura de chamados/incidentes/requisições de forma automática.		
14.9	Executar o inventário de softwares a partir de lista de conhecimento atualizada periodicamente e de forma automática, provendo mecanismo de "assinatura" de		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	softwares localizada nos agentes para otimização da coleta de informações e diminuição da carga de processamento nos componentes “managers” da Ferramenta.		
14.10	Executar o inventário de softwares a partir de lista de softwares cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.		
14.11	Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário).		
14.12	Adicionalmente, através do mecanismo de políticas de gerenciamento, deverá ser possível automatizar a execução de ações quando da detecção de uma violação de política, sendo possível enviar e-mail, executar um job na estação de trabalho que violou a política, enviar traps SNMP, alertar na console de administração do produto e incluir o equipamento em um determinado grupo.		
14.13	Similar à violação de políticas de gerenciamento de inventário, também deverá ser possível tomar ações pré-definidas pelo administrador quando um determinado equipamento não mais violar a regra estabelecida.		
14.14	Disponibilizar WebServices.		
14.15	Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).		
14.16	Suportar plataformas de virtualização VMWARE.		
14.17	Prover suporte a capacidade de execução de comandos de “power up” e “power down” remotos em estações de trabalho.		
14.18	Prover funcionalidades de Discovery e Inventário.		
14.19	Possuir agentes que suportem execuções em plataformas Windows 8.1, Windows 10, MacOS e Linux.		
14.20	Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa-mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).		
14.21	Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).		
14.22	Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.		
14.23	Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.		
14.24	Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.		
14.25	Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs, ícones presentes na barra iniciar e/ou no desktop.		
14.26	Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações.		
14.27	Permitir a categorização dos softwares.		
14.28	Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado.		
14.29	Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da ferramenta para posterior uso em análises do ambiente.		
14.30	Possibilitar definir o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, bloquear automaticamente qualquer requisição de instalação daquele software por parte do usuário.		
14.31	Permitir coleta de dados WBEM (via WMI – Windows Management Instrumentation).		
14.32	Possibilitar execução de scripts diversos (BAT, shell, etc..) nas estações inventariadas via agente de inventário, independente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução.		
14.33	Permitir definição de agendamentos para a execução dos scripts nas estações inventariadas.		
14.34	Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.		
14.35	Possibilitar a utilização de Queries (pesquisas) na geração de relatórios, permitindo assim que os dados de determinado relatório sejam pertinentes somente ao grupo de equipamentos que atender ao critério definido na pesquisa.		
14.36	Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos PDF, HTML e CSV.		
14.37	Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (hardware, software, etc).		
14.38	Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.		
14.39	Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE DISTRIBUIÇÃO DE SOFTWARES, A FERRAMENTA DEVE:			
Id	Descrição	SIM	Não
15.1	Permitir a criação de política de reinstalação automática dos aplicativos previamente instalados pela ferramenta, após uma nova instalação do agente em máquina existente no ambiente que passou por processo de recuperação (por exemplo, após um crash em disco).		
15.2	Possibilitar agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.		
15.3	Possuir mecanismo próprio para empacotamento de softwares (Packager).		
15.4	Oferecer instalação baseada em políticas e gerenciar a distribuição de software por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle.		
15.5	Permitir implementação e migração para os sistemas Windows usando controle centralizado e automação para simplificar lançamentos a novas estações de trabalho, notebooks e servidores por toda a rede.		
15.6	Fornecer capacidade para a entrega de correções para diferentes sistemas operacionais e aplicações para estações de trabalho, notebooks ou servidores, diminuindo o tempo de implementação destas correções e atualizações sem a perda da funcionalidade destes ativos (excetuando-se aqui necessidades específicas das correções aplicadas, tais como, por exemplo, o processo de reinicialização obrigatória do equipamento após a aplicação da correção), mesmo sobre banda estreita ou redes globalmente distribuídas.		
15.7	Oferecer suporte e controle de desktops, notebooks e servidores por todo o ambiente distribuído a partir de uma localização central com gerenciamento e soluções dos problemas de sistemas para simplificar as funções de TI e reduzir o volume de trabalho do suporte técnico.		
15.8	Permitir acompanhamento com status de conclusão da distribuição de software. Podendo iniciar sob demanda um pacote inteiro ou individualmente		
15.9	Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) dos sistemas operacionais Windows 8.1 e Windows 10, ao menos nos idiomas Inglês e Português (Brasil).		
15.10	Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) das aplicações Adobe Reader, Adobe Acrobat (edições Professional e Standard), Adobe Flash Player, Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2019, Microsoft .NET, Microsoft SQL Server 2005 e 2008 (32 e 64bit), Mozilla Firefox Browser, Google Chrome, Sun JRE, VMWare Server, Workstation e Player.		
15.11	Prover componente de arquitetura que permite a transferência de pacotes de software para um servidor pré-determinado em sites remotos (através da WAN) e então, a partir deste servidor, executar a distribuição do referido pacote de software para as demais estações deste site remoto.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

15.12	Possibilitar a distribuição de um pacote de software para um grupo de estações a partir de informações de inventário (usando estas informações como pré-requisitos), tais como: quantidade de memória, espaço em disco, software instalado ou não instalado, etc.		
15.13	Oferecer suporte aos formatos de empacotamento Microsoft MSI (Windows) e RPM (Linux).		
15.14	Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa – bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos.		
15.15	Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de software.		
15.16	Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE CONTROLE REMOTO, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
16.1	Permitir controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.		
16.2	Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.		
16.3	Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.		
16.4	Permitir visualização de uma sessão gravada.		
16.5	Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.		
16.6	Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.		
16.7	Permitir transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.		
<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATUALIZAÇÕES (PATCHES), A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>SIM</b>	<b>Não</b>
17.1	Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

17.2	Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.		
17.3	Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.		
17.4	Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.		
17.5	Permitir implementar uma fase formal de testes de patches, a partir de distribuição destes para estações de trabalho de testes, possibilitando assim a verificação do impacto da aplicação de um patch antes de distribuí-lo para todo o ambiente de produção.		
17.6	Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos patches.		
17.7	Prover serviço de pesquisas online sobre patches, monitorando a disponibilidade, coletando as informações disponíveis, validando e identificando as dependências relativas aos patches.		
17.8	Prover sistema de relatórios do tipo “web-based” (acessível via Web Browser), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.		
17.9	A arquitetura da ferramenta deve ser escalável, possibilitando suporte a um volume de PC's superior a 15.000 (quinze mil) equipamentos.		
17.10	Permitir gerenciamento centralizado de todo o parque de PC's a partir de uma única console.		
17.11	Permitir gestão de tarefas programadas/agendadas para os PC's a partir da console central de gerenciamento.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO D - CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL**

CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)				
E s c o p o	A CONTRATADA deverá implantar, <b>sem nenhum ônus ou custo adicional para sua utilização</b> , ferramenta de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurada, treinada, mantida atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pelo CNJ, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM.			
	REQUISITOS DO ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT).			
	REQUISITOS DE NEGÓCIO			
	Id	Descrição	Sim	Não
	1.	Criação e implementação de um Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, devendo ser integrado a ferramenta de ITSM, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários.		
	2.	A ferramenta pretendida deverá estar disponível no portal de atendimento ao usuário ou quaisquer outros websites disponibilizados pelo CNJ, bem como integrada à ferramenta de ITSM, a partir dos quais os usuários poderão interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação.		
	3.	Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, Telegram ou Microsoft Teams.		
	4.	Deverá ser capaz de identificar o usuário do CNJ e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e ferramenta da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as bases de usuários do CNJ (LDAP e AD) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades.		
	5.	Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.		





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

6.	Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.		
7.	Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.		
8.	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.		
9.	Deverá conter o recurso de “auto navegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.		
10.	Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.		
11.	Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.		
12.	Deverá, ainda, ser possível o treinamento da ferramenta para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da ferramenta.		
13.	A ferramenta deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva): atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes; atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.		
14.	Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da contratada.		
15.	A ferramenta deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.		
16.	A ferramenta deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.		
17.	Quando o atendimento for transferido para um humano, a ferramenta deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.		
18.	A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.		
19.	Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da CONTRATADA.		
20.	O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.		
21.	Deve buscar compreender o quanto antes a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TIC deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento. O tempo limite para compreensão da intenção do usuário deverá ser definido no momento da elaboração do fluxo de atendimento.		
22.	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina. Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

23.	Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.		
24.	Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.		
25.	Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando: A avaliação do desempenho da ferramenta, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente; A realização de auditoria de utilização da ferramenta através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários		
26.	Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total.		

**REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA**

<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
1.	A interface da ferramenta deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.		
2.	Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.		
3.	A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.		
4.	Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.		
5.	Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).		
6.	Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.		
7.	Deve ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos mil (1.000) usuários.		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

8.	Deverá ser possível realizar o backup das informações da ferramenta sem a necessidade de interrupção dos serviços.		
9.	A ferramenta deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a ferramenta no modelo SaaS - Software as a Service.		
10.	A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.		
11.	Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.		
12.	Os componentes ou módulos da ferramenta que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e/ou com sistemas do CNJ deverão ser passíveis de configuração com as soluções de balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura do CONTRATANTE.		
13.	A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.		
14.	A ferramenta deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado.		
15.	A ferramenta deve prover ao usuário mecanismos capazes de: a. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta; b. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv; c. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema; d. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias. e. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas do CNJ. f. A ferramenta deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.		
<b>REQUISITOS DE SERVIÇO</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
1.	O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.		
2.	O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia” não deve gerar chamados.		
3.	<p>Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:</p> <p>Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”;</p> <p>Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;</p> <p>Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;</p> <p>Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);</p>		
4.	<p>O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do PAO, sem quaisquer ônus ao CNJ.</p> <p>Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao CNJ, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do CNJ</p>		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO E - INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE**

- 1.1.1. O suporte técnico aos usuários se dará nas modalidades remota e presencial. A modalidade remota será dividida em atendimento aos usuários internos e atendimento aos usuários externos sendo que esta modalidade é de abrangência nacional e será executada nas dependências da CONTRATADA, e a modalidade presencial somente nas unidades relacionadas pelo CONTRATANTE em Brasília/DF. O atendimento às demandas de TI será estruturado na forma de central de serviços.
- 1.1.2. O volume de chamados de suporte ou incidentes, mensal, coletados no sistema de registro do CNJ, considerando os meses de janeiro a dezembro de 2019 e janeiro a dezembro de 2020, está demonstrado nas tabelas a seguir:

Atendimento Remoto aos Usuários Externos	
Meses	Total de Chamados
jan/2019	4406
fev/2019	4685
mar/2019	3592
abr/2019	4289
mai/2019	4922
jun/2019	3915
jul/2019	5614
ago/2019	5746
set/2019	6115
out/2019	5543
nov/2019	4729
dez/2019	3203
jan/2020	5899
fev/2020	5397
mar/2020	3944
abr/2020	2725
mai/2020	2996
jun/2020	3907
jul/2020	6259
ago/2020	3950
set/2020	10635
out/2020	6649



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

nov/2020	4786
dez/2020	3741

Tabela 1

Atendimento Remoto aos Usuários Internos	
Meses	Total de Chamados
jan/2019	1265
fev/2019	2333
mar/2019	2597
abr/2019	2521
mai/2019	2046
jun/2019	1645
jul/2019	1471
ago/2019	1850
set/2019	1854
out/2019	1893
nov/2019	1730
dez/2019	1279
jan/2020	1618
fev/2020	1405
mar/2020	1808
abr/2020	702
mai/2020	743
jun/2020	931
jul/2020	922
ago/2020	879
set/2020	1212
out/2020	1459
nov/2020	1211
dez/2020	668

Tabela 2

Atendimento Presencial	
Meses	Total de Chamados
jan/2019	354
fev/2019	628



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

mar/2019	704
abr/2019	656
mai/2019	558
jun/2019	397
jul/2019	329
ago/2019	457
set/2019	407
out/2019	414
nov/2019	641
dez/2019	509
jan/2020	627
fev/2020	491
mar/2020	720
abr/2020	289
mai/2020	365
jun/2020	384
jul/2020	375
ago/2020	465
set/2020	532
out/2020	508
nov/2020	411
dez/2020	320

Tabela 3

Equipe de Gestão de Mudança	
Meses	Total de Chamados
fev/2019	4
mar/2019	9
abr/2019	19
mai/2019	9
jun/2019	13
jul/2019	60
ago/2019	167
set/2019	147
out/2019	182
nov/2019	155





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

dez/2019	152
jan/2020	152
fev/2020	145
mar/2020	148
abr/2020	97
mai/2020	85
jun/2020	97
jul/2020	57
ago/2020	111
set/2020	78
out/2020	62
nov/2020	52
dez/2020	51

Tabela 4

- 1.1.3. As ferramentas de gerenciamento de requisições de serviços de TI atualmente utilizadas pelo DTI são o OTRS – Open Source Ticket Request System (baseada em software livre), o Jira para área de desenvolvimento e o Zabbix para o monitoramento de ativos.
- 1.1.4. O parque atual de equipamentos nos órgãos centrais, todos os sítios na cidade de Brasília/DF, compreende atualmente um total aproximado de 990 estações de trabalho, 121 notebooks e 62 impressoras de rede. O parque atual de equipamentos de infraestrutura de TI está detalhado a seguir.
- 1.1.5. O CNJ está em processo de aquisição de mais 100 notebook e 250 computadores desktop para substituir modelos obsoletos e acrescentar outros em áreas que tiveram aumento de funcionários.

**Parque Atual de Equipamentos de Infraestrutura de TI e Licenças de Software**

<b>Itens no parque de Hardware e Software</b>	<b>Contagem</b>
<b>ACCESS POINT</b>	51
<b>ADAPTADOR DE TELEFONE E FAX</b>	7
<b>APPLIANCE .</b>	8
<b>CAMERA WEBCAM</b>	104
<b>CASE .</b>	1
<b>CONECTOR OPTICO</b>	42
<b>ESTABILIZADOR DE IMAGEM</b>	1
<b>ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM</b>	49



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

ESTABILIZADOR TIPO NOBREAK	2
GATEWAY .	3
GAVETA SAS	2
GAVETA SSD	2
GRAVADORA DE VIDEOCONFERENCIA	1
GRUPO GERADOR A DIESEL	2
HD - DISCO RIGIDO EXTERNO	9
HD - DISCO RIGIDO INTERNO	41
IMPRESSORA DE CRACHÁ	1
IMPRESSORA DE TRANSFERENCIA TERMICA	4
IMPRESSORA JATO DE TINTA	1
IMPRESSORA LASER	57
LEITOR BIOMETRICO DIGITAL	3
LEITORA DE CARTÃO DE MEMORIA	2
LEITORA PORTATIL DE CODIGO DE BARRAS	13
LICENCA ATLISSIAN JIRA SOFTWARE SERVER PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUTURE SERVER DATACENTER SA 2016	8
LICENÇA DE SOFTWARE 48 PORTAS DE STORAGE PARA SWITCH	2
LICENÇA DE SOFTWARE CISSTEDCCCORE ALNG SA MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 9GS-00135	144
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUCTURE SVR STE DATACTR, PART-NUMBER: FUD-0001	8
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUTURE SERVER DATACENTER LICENÇA E SA 2016	8
LICENÇA DE SOFTWARE DE USO DEFINITIVO DO MÓDULO ORÇAMENTO DE OBRAS DO SOFTWARE VOLARE	1
LICENÇA DE SOFTWARE DESKTOP ENTERPRISE W MDOP, PART- NUMBER. M7D-00005	700
LICENÇA DE SOFTWARE ECALBRIDGE0365FROMSA ALNG SUBS VL MVL PERUSR PART NUMBER: AAA-12434	820
LICENÇA DE SOFTWARE ELETRONICA - DICIONÁRIO AURÉLIO XXI	1
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE LICENÇA E SA 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE LICENÇA SA 2016	4
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE, PART-NUMBER: 395-02412	4
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHGVSRENT ALNG SA MVL PART NUMBER: 395-02504	2
LICENÇA DE SOFTWARE EXTENSIS SUITCASE FUSION 2016	5
LICENÇA DE SOFTWARE FIRMWARE AUDIOCODEC MEDIAN 2000 VERSÃO 6.60A.347.002	2
LICENCA DE SOFTWARE GRAVAÇÕES SIMULTÂNEAS	40
LICENÇA DE SOFTWARE HP FORTIFY ULTIMATO EDITION 2016	1



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

LICENÇA DE SOFTWARE MODULO DE GERACAO DE ENVIO AUTOMATICO DE RELATORIO EM FORMATO DE PDF 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE O365E1 SHRDSVR ALNG SUBS VL MVL PERUSR PART NUMBER T6A-00024	820
LICENÇA DE SOFTWARE OFFICE PROFESSIONAL PLUS LICENÇA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - AGENT 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - MANAGER DESKTOP 2015	8
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - USER 2015	23
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - WEB COLLABORATION 2015	5
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER V9R1.0.201	1
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape HICORDER - AMPLIAÇÃO DE CANAIS DE GRAVAÇÃO 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape HICORDER - AMPLIAÇÃO DE INTERFACE USUÁRIOS 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape VOICE V9R1.19.2	1
LICENÇA DE SOFTWARE ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION 11G	16
LICENÇA DE SOFTWARE PARA SISTEMA DE GERENCIAMENTO SERVER	1
LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOLUCAO DE SEGURANCA CONTRA AMEACAS AVANCADAS PARA ENDPOINT	1150
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE SOFTWARE COM USUÁRIO IDENTIFICADO, COM PERMISSÃO DE CRIAÇÃO OU VISUALIZAÇÃO DE NUMERO ILIMITADO DE APLICAÇÕES DE ANALISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	12
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE DO TIPO SERVIDOR DE APLICAÇÕES, COM CAPACIDADE DE GERENCIAMENTO DE AMBIENTE E CARGAS, BEM COMO DE DISTRIBUIÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANALISE ESTRATEGICA E GERENCIAL 2016	2
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE DO TIPO SERVIDOR PARA AREA DE TESTES E HOMOLOGAÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANALISE ESTRATEGICA E GERENCIAL 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE, DO TIPO SERVIDOR DE AMBIENTE DE PRODUÇÃO, PARA PUBLICAÇÃO E VISUALIZAÇÃO DE UMA APLICAÇÃO DE ANALISE ESTRATEGICA E GERENCIAL EM AMBIENTE INTERNET DE PELO MENOS UM PAINEL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA NUMERO	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE, DO TIPO SERVIDOR EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO, PARA AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS DE DISTRIBUIÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA GERENCIAL, EM AMBIENTE CLUSTER DE SERVIDORES, BEM COMO DISTRIBUIÇÃO AUTOMATIZADA	1



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA, COM USUÁRIO IDENTIFICADO, COM PERMISSÃO DE ACESSO A VISUALIZAÇÃO (CONSULTA) A PELO MENOS UMA APLICAÇÃO DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	87
LICENÇA DE SOFTWARE POWERDESIGNER, VERSÃO 16.5 FLUTUANTE	4
LICENÇA DE SOFTWARE POWERDESIGNER, VERSÃO 16.5 NOMINADA	6
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT PROFESSIONAL, PART-NUMBER: H30-00237	5
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT SERVER CAL, PART-NUMBER: H21-00595	5
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT SERVER, PART-NUMBER: H22-00479	1
LICENÇA DE SOFTWARE QLIK ANALYTICS PLATFORM - QAP EXTERNAL ED 8	1
LICENÇA DE SOFTWARE QLIK SENSE ENTERPRISE PERPETUAL ANALYZER USER	45
LICENÇA DE SOFTWARE QLIK SENSE ENTERPRISE PERPETUAL PROFESSIONAL USER	12
LICENÇA DE SOFTWARE SHAREPOINT SERVER, PART-NUMBER: H04-00232	1
LICENÇA DE SOFTWARE SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS	1
LICENÇA DE SOFTWARE SQL SERVER ENTERPRISE CORE SA 2016	2
LICENÇA DE SOFTWARE SQL SERVER ENTERPRISE, PART-NUMBER: 7JQ-00341	2
LICENÇA DE SOFTWARE SQLSVRENTCORE ALNG SA MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 7JQ-00343	2
LICENÇA DE SOFTWARE STUDIO PRO W/MSDN, PART-NUMBER: 77D-00110	1
LICENÇA DE SOFTWARE SYMANTEC / VERITAS NETBACKUP PLATAFORM BASE COMPLETE EDITION 7	30
LICENÇA DE SOFTWARE VISIO PROFESSIONAL SA 2016	10
LICENÇA DE SOFTWARE VISIO PROFESSIONAL, PRT-NUMBER: D87-01057	10
LICENÇA DE SOFTWARE VISIOPRO ALNG SA MVL PART NUMBER: D87-01159	10
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE NSX ENTERPRISE PLUS	32
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VCENTER STANDARD	2
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VCLLOUD SUITE ENTERPRISE	32
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VSPHERE 5 ENTERPRISE PLUS	32
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE CAL POR DISPOSITIVO LICENÇA E SA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE CAL POR DISPOSITIVO SA 2016	700
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE COM MDOP LICENÇA E SA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE COM MDOP SA 2016	700
LICENÇA DE SOFTWARE WINE3PERDVC ALNG SA MVL PART NUMBER: KV3-00368	820
LICENÇA DE SOFTWARE WINSVRSTDCORE ALNG LICSA PK MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 9EM-00562	36
LICENÇA DO PLUG-IN GIT INTEGRATION FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DO PLUG-IN JEDITOR - RICH TEXT EDITOR FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DO PLUG-IN OPENID	1



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

LICENCA DO PLUG-IN OTRS INTEGRATION FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENCA DO PLUG-IN SLACK CONNECTOR FOR JIRA SERVER PARA 2000 USUARIOS	1
LICENCA PORTFOLIO FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
MALETA PARA NOTEBOOK	80
MEMORIA PARA MICROCOMPUTADOR	15
MICROCOMPUTADOR DESKTOP	990
MICROCOMPUTADOR NOTEBOOK	25
MICROCOMPUTADOR ULTRABOOK	96
MICROFONE	32
MINIIMPRESSORA TERMICA	4
MODULO DE EXPANSAO DE PORTAS PARA SWITCH	6
MODULO DE INTERFACE	6
MODULO EXTENSOR DE TECLAS	152
MONITOR DE AUDIO	1
MONITOR DE LCD	1
MONITOR DE VIDEO POLICROMATICO.	1952
PROJETOR MULTIMIDIA	1
PROJETOR TIPO DATA SHOW	1
RACK PARA SERVIDOR DE REDE	6
SCANNER DE MESA	31
SCANNER DE PRODUCAO	12
SCANNER PORTATIL	135
SUORTE PARA TV LCD DE 52	2
TECLADO PARA MICRO/TERMINAL COMPUTADOR	963
TECLADO SEM FIO	21
TELEVISOR DE LED 24 POLEGADAS	4
TELEVISOR DE LED 55 POLEGADAS	19
TELEVISOR LCD	22
TELEVISOR LED	9

Tabela 5



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**CATÁLOGO DE SERVIÇO DE USUÁRIO (CATÁLOGO DE SERVIÇO DE NEGÓCIO)**

SERVIÇOS	ATIVIDADES
Apoio Técnico	Apoio a evento
Correio Eletrônico - E-mail	Alterar conta ou grupo de e-mail
	Alterar listas de distribuição
	Configurar conta de e-mail
	Criar conta ou grupo de e-mail
	Criar listas de distribuição
	Desabilitar conta ou grupo de e-mail
	Diagnosticar erros/falhas no e-mail
	Remover conta ou grupo de e-mail
	Remover listas de distribuição
Estação de trabalho	Desligamento de equipamento
	Devolução de equipamento
	Diagnosticar erros/falhas em equipamento
	Fornecer equipamentos de TI
	Instalação de equipamento
	Mudança de local
	Restauração de arquivos
Internet	Bloqueio de sites
	Desbloqueio de sites
	Inclusão em grupos de acesso à internet
	Remoção em grupos de acesso à internet
Mensagem Instantânea	Incluir usuário em grupo de contatos
	Remover usuário de grupo de contatos
Rede	Bloqueio de usuário
	Conceder acesso a pasta de rede
	Criação de usuário
	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
	Habilitar ponto de rede
	Renovação/recuperação de senha
	Revogar acesso a pasta de rede
Serviços de Rede Wifi	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
Sistemas e Programas	Concessão de acesso
	Configuração de programa ou sistema



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

	Desinstalação de programa ou sistema
	Diagnosticar erros/falhas em sistemas
	Instalação de programa ou sistema
	Remoção de acesso
	Solicitar melhoria
	Solicitar orientação
	Solicitar certificado digital
Telefonia	Alterar configurações de ramais
	Diagnosticar erros/falhas em serviços de telefonia
	Instalar novos ramais
	Mudança de local de ramal
Videoconferência	Criação de sala de videoconferência

Tabela 6

**QUANTITATIVO DE USUÁRIOS CADASTRADOS NA REDE DO CNJ**

Usuários de sistema ou inativos	263
Usuários ativos	1326

Tabela 7



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO F - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O Conselho Nacional de Justiça, sediado em SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), em Brasília – Distrito Federal, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

**Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

**Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

**Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Cláusula Oitava – DO FORO**

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

<ASSINATURA DO CONTRATANTE> - Nome/Matricula

<ASSINATURA DA CONTRATADA> - nome/identificação



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO G– MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

OS Nº	Data da Emissão	Hora da Emissão	Nº do Contrato
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>			
Razão Social:			
Endereço:			
CNPJ/MF:			
Telefone: (    )		Contato:	
<b>INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE</b>			
Contratante: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			
Endereço: SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede)			
CNPJ n.º 07.421.906/0001-29			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) do Conselho Nacional de Justiça, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO			
PRAZO DE EXECUÇÃO:			
LOCAL DE EXECUÇÃO			
Valor dos Serviços: R\$ _____			
Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
<b>ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA</b>			
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo Departamento de Polícia Federal definidas no CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.			
Assinatura			
<b>AUTORIZAÇÃO PELO CONTRATANTE</b>			
O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.			
Assinatura			
Matrícula:			

PREGÃO ELETRÔNICO N. 38/2020

Termo de Referência - Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de ferramenta de ITSM e ChatBot



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO H - MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS**

[DATA]		
Relatório Gerencial dos Serviços de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ		
Nome do Gestor		
Nome do Preposto		
Mês de Referência		
<b>1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido</b>		
Item	Índice Obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
<b>2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados</b>		



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>3. Erros operacionais</b>
<b>4. Sugestões de melhorias para o próximo período</b>





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

<b>5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis</b>



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO I - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO/DEFINITIVO**

OS Nº	Data da Emissão	Hora da Emissão	Nº do Contrato
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:			
CNPJ/MF:			
Telefone: (    )		Contato:	
INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE			
Contratante: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			
Endereço: SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede)			
CNPJ n.º 07.421.906/0001-29			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) do Conselho Nacional de Justiça, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
PRAZO DE EXECUÇÃO:			
LOCAL DE EXECUÇÃO:			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.			



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Assinatura – Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula: XXXXXXXXXXXX

**RECEBIMENTO DEFINITIVO**

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.

Valor dos Serviços: R\$ \_\_\_\_\_ Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Gestor do Contrato

Matrícula:XXXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
Assinatura Fiscal Requisitante do Contrato

Matrícula:XXXXXXXXX



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO J - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

Ao Conselho Nacional de Justiça

A \_\_\_\_\_ (nome da empresa, CNPJ),  
localizada \_\_\_\_\_ (endereço completo), representada  
por \_\_\_\_\_, declara, para fins de participação em processo  
licitatório, que vistoriou o local dos serviços, tem conhecimento do objeto licitado no Pregão  
Eletrônico nº...../2021, inclusive quanto às características físicas, das quantidades e especificidades  
dos serviços objeto desta licitação e não fará qualquer reclamação posterior de desconhecimento de  
detalhes técnicos e operacionais não detectados na vistoria.

Brasília - DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
TÉCNICO DA EMPRESA

RESPONSÁVEL

\_\_\_\_\_  
SERVIDOR RESPONSÁVEL



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO K – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL**

<b>Termo de Ciência Individual do Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO</b>	
Nº do Contrato	
Empresa Contratada	
CNPJ	
Objeto Resumido	
Vigência Contratual	
<b>TERMOS</b>	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
(registrar, caso haja)	
<b>DE ACORDO</b>	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito	
Brasília (DF), / / .	
<b>IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)</b>	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura
<b>Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA</b>	



## ANEXO L - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

TELEPHONE/FAX/E-MAIL:

Ao efetuar a presente PROPOSTA, esta empresa licitante DECLARA:

- Termo de Referência - Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de ferramenta de ITSM e ChatBot**



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

- c) Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;
- d) Que a proposta foi elaborada de maneira independente pela licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;
- e) Que avaliamos o objeto desta licitação e asseguramos ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE; e
- f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la.

VALIDADE DA PROPOSTA: ..... (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

**INSTRUÇÕES:**

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
3. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
4. A proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

5. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta. 6. A LICITANTE proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

7. Junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá encaminhar DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais.





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO M DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E  
COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES  
E COMPRADORES**

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob nº \_\_\_\_\_, neste ato representando o(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CNPJ nº \_\_\_\_\_, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO N DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E  
CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA -  
CONTRATADAS**

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.

\_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ no \_\_\_\_\_, nesse ato representada por \_\_\_\_\_, inscrita (o) no CPF no \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA, apresenta o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, obrigando-se a não divulgar, sem autorização do CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), segredos e informações produzidos, recebidos e custodiados pelo CNJ, bem como informações sobre quaisquer assuntos de que tomar conhecimento em razão da execução da contratação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que, com a aceitação do presente termo pelo CNJ, as atividades desenvolvidas envolvem contato com informações sigilosas. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas não autorizadas sem a expressa autorização do CNJ, comprometendo-se a CONTRATADA a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução de suas funções no Conselho, sob pena de responsabilidade civil e administrativa, sem prejuízo da responsabilidade penal de quem tenha descumprido as obrigações assumidas.

CLÁUSULA SEGUNDA – A CONTRATADA reconhece que, em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, esta deverá ser tratada sob sigilo, até que venha a ser autorizado, pelo CNJ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma o silêncio do CNJ deverá ser interpretado como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATADA assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida por ocasião da sua atividade no CNJ.

CLÁUSULA QUARTA – A CONTRATADA obriga-se a informar ao CNJ imediatamente qualquer violação das regras de sigilo por parte dela, de qualquer de seus empregados e empregadas ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

CLÁUSULA QUINTA – O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação, conforme Cláusula Primeira.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

CLÁUSULA SEXTA – As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre A CONTRATADA e o CNJ.

CLÁUSULA SÉTIMA – Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA OITAVA – Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

CLÁUSULA NONA – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência do teor do presente termo aos empregados e empregadas alocadas na prestação dos serviços contratados, mediante assinatura DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em papel timbrado da CONTRATADA, conforme modelo anexo.

CLAUSÚLA DEZ – A celebração do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE e da DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA não prejudica nem dispensa a celebração de outros instrumentos de responsabilidade e compromisso previstos para contratações específicas.

CLÁUSULA ONZE – As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E por estarem assim justos e de acordo, firmam este Termo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

---

CONTRATADA

---

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS - PRE 20/2021				
	Valor Total		Economia	
	Estimado	Adjudicado	R\$	%
<b>GRUPO 1</b>	18.383.119,20	7.791.165,52	10.591.953,68	57,62
<b>Total</b>	18.383.119,20	7.791.165,52	10.591.953,68	57,62



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA  
SAF SUL Quadra 2 - Lotes 5/6, Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF - www.cnj.jus.br

## PARECER - AJU

### PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI nº 03577/2020

**Assunto:** Consulta acerca das contratações híbridas de TI. contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de ferramenta de ITSM e ChatBot. Análise e manifestação.

Senhora Assessora-Chefe,

Os autos vieram à Assessoria Jurídica em forma de consulta formulada pela Seção de Elaboração de Editais (Seedi) acerca do entendimento a ser adotado nas contratações de TI tidas por híbridas, em que há a contratação de serviços, com aplicação de níveis de serviço ou pagamento por resultados, mas com o emprego de mão de obra residente, exclusiva ou não, no Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

2. A Seedi, por meio do Despacho nº 0944356, registra a dificuldade nas análises do modelo híbrido que tem sido proposto nas contratações de TI (contratação de serviços com mão de obra residente), solicitando manifestação da Assessoria Jurídica e da Secretaria de Auditoria quanto aos seguintes aspectos:

Objeto	Indicação da Remuneração (sim ou não)	Planilha de formação de custos (sim ou não)	Repactuação ou Reajuste	Indicação do quantitativo de profissionais e perfil profissional (Sim ou não)
Contratação de serviços com mão de obra residente <u>com</u> exclusividade, com fornecimento de solução (software/hardware).				
Contratação de serviços com mão de obra residente <u>sem</u> exclusividade, como é o caso em tela, com fornecimento de solução (software/hardware).				

Contratação de Unidades de medidas (UST/HST/ponto de função), com mão de obra residente exclusiva.				
Contratação de Unidades de medidas (UST/HST/ponto de função), sem mão de obra residente exclusiva.				
Contratação de posto de trabalho de TI, por meio de Registro de Preços de serviços continuados.				

3. Em atenção à consulta, a Seção de Gestão de Contratos (Segec) e a Seção de Compras (Secom) manifestaram-se conforme arquivos SEI 0945189 e 0945482, indicando que eventuais dificuldades com a revisão do contrato só serão observadas quando ocorrer o pedido de atualização de valores contratuais. A Segec, por sua vez, alertou para a previsão editalícia de repactuação e a necessidade de que esta seja feita com base em planilha de custos e formação de preços. Se, por outro lado, houver previsão de reajuste, não há necessidade de planilha de custos. A Secom, por sua vez, informou que monta a planilha de custos conforme indicação dos itens necessários no termo de referência, não sendo feita pesquisa de preços caso os custos tenham sido discriminados em planilha de formação de custos.

É o relatório.

### **ANÁLISE**

4. A consulta refere-se ao entendimento a ser adotado nas contratações de TI em que se configuram objetos como prestação de serviços, mas com previsão de mão de obra residente (exclusiva ou não). A Seedi pretende que se defina o tratamento a ser dispensado às contratações desse modelo em que

(...)

a unidade pretende contratar serviços pagos por meio do atingimento de níveis de serviços (ANS), porém em alguns casos, os itens colocados nas descrições dos serviços mais os aproximam de contrato de posto de trabalho do que de serviços propriamente ditos, notadamente por trazerem uma estimativa de quantitativos de profissionais, base salarial, perfil profissional, tempo de experiência exigido, certificações indispensáveis, bem como indicar a permanência dos prestadores de serviços em horário comercial integral nas dependências do Órgão.

(...)

5. Atualmente, conforme a unidade consulente identifica, o tratamento que tem sido dado a referidas contratações é no sentido de que, por se tratar de contratos de prestação de serviços (e não cessão de mão de obra), não haveria a necessidade de apresentar planilha de formação de custos, o que também levaria ao entendimento de que o reajustamento do contrato ocorreria por meio de reajuste por índice fixo (reajuste em sentido estrito) no caso de prorrogação contratual. Além disso, a Seedi aponta que, por conta da natureza dos serviços, como não há apresentação da planilha, mesmo que com

previsão de mão de obra residente na execução do contrato, não há indicação da remuneração do profissional que compõe a equipe que presta o serviço nas dependências do CNJ para servir de parâmetro em eventual reajuste dos valores contratuais.

6. A Seedi mencionou, ainda, o fato de a Secretaria de Auditoria (SAU, ex-Secretaria de Controle Interno), por meio do Relatório de Auditoria nº 1/2016 (arquivo SEI 0132284), ter firmado entendimento de que todos os contratos de prestação de serviços cujo custo preponderante decorra do emprego de mão de obra (residente ou não) acarretam a necessidade de abertura dos custos em planilhas de formação de preços, com a aplicação do instituto da repactuação para fins de eventual reajustamento de valor. Ocorre que alguns editais, em que havia previsão desse tipo de contratação, foram cancelados sem a apresentação das planilhas, sob o fundamento de que seriam prestação de serviços. Diante disso, houve questionamento da Seedi acerca da unificação do entendimento a ser adotado na análise dos processos de contratação de serviços de TI.

7. Acerca desse tema, inicialmente é necessário pontuar que, em decorrência de posicionamento já consolidado no âmbito do Tribunal de Contas da União (TCU), não mais se recomenda a adoção do modelo de contratação por terceirização (com métrica de pagamento por homem-hora, por posto de trabalho ou congêneres nos serviços de TI) a fim de se evitar a ocorrência do “paradoxo lucro-incompetência” e do pagamento pela ociosidade do trabalhador terceirizado. É o que se extrai da Súmula TCU nº 269:

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

8. A esse respeito, verifica-se que a regra para **remuneração** para as contratações de serviços de TI passou a ser por resultados ou por níveis de serviços, sendo exceção, devida e previamente justificada, a remuneração por hora trabalhada ou posto de trabalho. Nesse sentido, em aplicação do referido posicionamento, observou-se uma mudança no modelo de contratação do CNJ quanto aos serviços de TI, tendo-se buscado um modelo pelo qual a métrica de remuneração do contrato observasse o entendimento do TCU, com mensuração por resultados ou níveis de serviço, mesmo que houvesse a presença de mão de obra residente cujo valor compusesse os custos da contratação.

9. Nesse aspecto, é possível identificar duas situações que permeiam as chamadas “contratações híbridas” na área de TI no CNJ. A primeira delas é aplicação d a **métrica para fins de remuneração do contrato**, pela qual se verifica o real atingimento de níveis de serviços/resultados previamente pactuados entre CNJ e contratada, o que atesta a efetiva execução do contrato, gerando a obrigatoriedade do pagamento. A segunda refere-se aos parâmetros utilizados para a estimativa do orçamento e custos da contratação, pelo que se observa que os valores das contratações desse modelo incluem, a depender do objeto, o custo da mão de obra como parte relevante na composição dos custos/valores unitários do serviço. É a respeito disso que a SAU (SCI à época) manifestou o entendimento de que seria necessária a abertura de planilhas de formação de custos para fins de realização de eventual reajustamento de preços.

10. A partir de interpretação dada ao Acórdão nº 114/2013-P e outros julgados consentâneos (Acórdãos nº 3.388/2012-P e 2.219/2010-P) do Tribunal de Contas da União (TCU), a antiga SCI defendeu o posicionamento de que o instituto da repactuação fosse aplicado a todos os contratos firmados pelo CNJ em que houvesse prestação de serviços continuados, com preponderância de mão de obra. Frisa-se que referidos julgados estabelecem que, quando os custos da mão de obra forem preponderantes na formação do preço contratual, o instituto da repactuação seria o mais adequado para fins de recomposição dos preços contratuais. Nesse sentido, nos termos do Relatório de Auditoria nº 1/2016, ficou apontado que, para efeitos de reajustamento desses contratos, mais adequado seria que a variação dos custos suportados na execução contratual fosse demonstrada por meio de planilhas de formação de preços.

11. Registra-se que, por ocasião da análise de consulta formulada pela

Secretaria de Administração (SAD), no Processo SEI nº 11403/2017, a Assessoria Jurídica já havia manifestado sua concordância, à época, com o entendimento outrora declinado pela SAU (ex-SCI), acerca da necessidade da aplicação do instituto da repactuação aos casos em que incidisse, como custo preponderante da contratação, o item mão de obra (consoante Parecer AJU 0633117, cujo teor está em apreciação na SAU). Conforme sugerido no referido processo, entendeu-se que a repactuação seria o instituto mais adequado para reajustamento dos contratos com preponderância de mão de obra, pois permitiria uma melhor avaliação dos custos que compõem a contratação e que serviram como fundamento do valor estimado da contratação quando da abertura da licitação.

12. A Assessoria Jurídica, ao menos até o presente momento, ratifica referido posicionamento de que a repactuação deve ser utilizada nas contratações em que houver preponderância do item de custo mão de obra na **formação do orçamento do contrato**. Vale dizer, sendo o item de custo “mão de obra” aquele preponderante para **a fixação do valor estimado da contratação**, parece ser mais adequado prever que os valores contratados sejam recompostos por mecanismo pelo qual seja possível individualizar de forma mais fidedigna os reais custos envolvidos no estabelecimento do preço do contrato. Por outro lado, se o item de custo “mão de obra” não é aquele que prepondera na formação do orçamento da contratação, é mais adequado que se prevejam eventuais reajustamentos por índice geral (reajuste em sentido estrito).

13. Destaca-se, por oportuno, que a preponderância do item de custo “mão de obra” na orçamentação (por planilha de custos e formação de preços) do contrato não significa dizer que a contratação será mensurada por meio de posto de trabalho ou por valor de hora trabalhada, modelos de terceirização do serviço (o que, em regra, é limitado pelo TCU). A peculiaridade das contratações híbridas de TI no CNJ reside nesse aspecto: a congruência de métrica remuneratória de resultado (com pagamento pelo serviço, e não pelo profissional que o executa) com estimativa orçamentária do contrato considerando o valor do profissional e o quanto esse valor afeta os custos da contratação. A esse respeito, parece que o cerne da questão detém-se sobre o fato de a previsão de mão de obra desconfigurar o caráter de prestação estrita de serviços ou não. Assim como apontado no mesmo Parecer AJU 0633117, a presença de mão de obra na execução contratual, salvo melhor juízo, não descaracteriza a prestação de serviços, ainda que se trate de mão de obra residente (exclusiva ou não).

14. Por oportuno, convém ressaltar o Acórdão TCU nº 2037/2019-P, que trouxe orientações gerais acerca das contratações em que se tem utilizado, em TI, a métrica de Unidade Técnica de Serviços (UST):

(...)

9.1.2. elabore, para as principais espécies de contratos de serviços de TIC em que se tem utilizado a métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) ou similares, **catálogos de serviços de referência**, contendo itens de serviço tipicamente demandados pelas organizações públicas, incluindo, no mínimo, seu peso em UST e a respectiva descrição.

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8) ;

9.1.3.2. **a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;**

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

9.1.3.4. **os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação**, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários;



9.1.3.5. o Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível a seus usuários;

9.1.3.6. o Catálogo de Serviços deve conter apenas itens relacionados ao objeto da contratação;

9.1.3.7. **para a suficiente caracterização do serviço a ser licitado (Lei 10.520/2002, art. 3º, II), o respectivo Termo de Referência ou o Catálogo de Serviços devem conter, no mínimo, os seguintes elementos: nome do serviço, descrição detalhada do serviço, dos respectivos entregáveis e atividades, qualificação dos profissionais necessários, esforço necessário à execução dos serviços, prazo e quantitativo estimado;**

9.1.3.8. **a divulgação da memória de cálculo que justifique o quantitativo de esforço, o quantitativo de unidades de serviço estimado e o fator de ponderação utilizado para cada serviço previsto contribui para a ampliação da competição do respectivo certame licitatório;**

9.1.3.9. **a exigência do fornecimento à Administração da planilha de custo e formação de preço pelo vencedor da licitação, juntamente com a proposta de preços, é medida que contribui para minimizar o risco de sobrepreço; e**

9.1.3.10. **o valor estimado e contratado deve ser compatível com a planilha de custo e formação de preço, que deverá ser elaborada na fase de planejamento da contratação, com o fito de calcular o valor estimado da contratação e estabelecido no Termo de Referência;**

(...)

9.2. recomendar à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia, ao **Conselho Nacional de Justiça** e ao Conselho Nacional do Ministério Público que **avaliem a conveniência e a oportunidade quanto à adoção das orientações constantes dos itens 9.1.1 a 9.1.3** supra em relação aos órgãos e entidades federais sob sua supervisão; (grifo nosso)

(...)

15. Acerca desse ponto, verifica-se que o TCU propõe a adoção de mecanismos para as contratações com métrica de UST, recomendando que o CNJ, como órgão gestor do Poder Judiciário, avalie a conveniência e a oportunidade quanto à adoção das orientações acerca da métrica UST. Nesse entendimento e considerando a proposição constante dos itens 9.1.3.7 a 9.1.3.10 do acórdão, sugere-se que sejam adotados nas contratações do CNJ em que seja prevista a referida métrica, observando-se, quando cabível, a apresentação da planilha para eventuais contratos já existentes.

16. Quanto à possibilidade de indicação de remuneração, quantitativo e de perfil dos profissionais nessas contratações, pontua-se que, em geral, não parece que tenham relação com ingerência indevida da Administração Pública na gestão interna do licitante e eventual futuro contratado. Parece, salvo melhor juízo, que indicam mais especificações do serviço a ser contratado. Frisa-se que, apesar da previsão de emprego de mão de obra na execução do objeto, não é a mão de obra em si que mensura o cumprimento do objeto, mas a consecução dos resultados ou níveis de serviço acordados inicialmente entre contratante e contratado. Nesse aspecto, nesse modelos de contratação e considerando-se a natureza do serviço prestado, a eventual indicação da remuneração, dos quantitativos e dos perfis profissionais na fase interna da contratação parece apontar para um parâmetro de valor a partir do qual será feita a estimativa de orçamento, valor que a licitante demonstrará como integrante da composição do seu custo para o serviço, já que ele servirá de base para eventual reajustamento futuro. Quer dizer, não se está definindo, no edital, que é aquele valor de remuneração ou aqueles quantitativos indicados que deverão ser empregados na execução do contrato, como usualmente ocorre nas contratações por postos de trabalho. Como a contratação é do serviço, e não da mão de obra, a indicação de remuneração, perfil e quantitativo de

profissionais que se estima serem necessários para a execução do serviço são exatamente estimadas para a definição do valor do serviço. A apresentação desses valores nas planilhas de custos servirá, assim, para dar base a eventual reajustamento.

### **CONCLUSÃO**

17. Diante disso, em resposta, ao menos inicial, à consulta formulada, entende-se que:

a) quanto aos contratos de serviços de TI em que haja preponderância do item de custo de mão de obra, seja a mão de obra residente exclusiva ou residente não exclusiva, existe a necessidade de apresentação de planilha de custos e formação de preços, de forma a permitir verificação do parâmetro para eventual reajustamento contratual, que será por meio de repactuação;

b) quanto aos contratos de serviços de TI cuja métrica seja por UST, em atendimento ao que prescreve o Acórdão nº 2037/2019, sugere-se a apresentação da memória de cálculo que justifique o quantitativo de esforço, o quantitativo de unidades de serviço estimado e o fator de ponderação utilizado para cada serviço previsto, contribuindo para a ampliação da competição do respectivo certame licitatório, com entrega, pelo licitante, de planilha de custos e formação de preços;

c) nos termos da Súmula TCU nº 269, é recomendável não se utilizar a métrica de remuneração por posto de trabalho nas contratações de serviços de TI, salvo, como exceção, quando as características do objeto não permitirem a remuneração com base em resultados ou por nível de serviços, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

18. Em tempo, em concomitância ao aguardo de manifestação da SAU acerca do tema, sugere-se que seja criado grupo de trabalho com o fim de avaliar os modelos híbridos de contratação de serviços de TI no âmbito do CNJ.

É o parecer.

Brasília, 24 de setembro de 2020.

Camila Neves Bezerra  
**Assessora Jurídica**

Senhor Diretor-Geral,

Estou de acordo com o parecer supra. Seguem os autos para adoção de providências subsequentes.

Brasília, 24 de setembro de 2020.

Luciana Cristina Gomes Coelho Matias  
**Assessora-Chefe**  
**AJU/DG/CNJ**



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA CRISTINA GOMES COELHO MATIAS, ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 25/09/2020, às 17:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA NEVES BEZERRA, ASSISTENTE VI - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 08/10/2020, às 23:08, 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 **0959231** e o código CRC **56313704**.

03577/2020

0959231v17

Data e hora da consulta: 03/02/2022 14:20

Usuário: \*\*\*.765.901-\*\*

Impressão Completa

## Nota de Empenho

## UG Emitente

Código	Nome	Moeda
40003	CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA	REAL - (R\$)
CNPJ	Endereço	CEP
07.421.906/0001-29	SAF SUL QUADRA 2 LOTES 5/6	70070-600
Município	UF	Telefone
BRASILIA	DF	2326-4921, 2326-5152, 2326-5151,5136

Ano	Tipo	Número	Pré-empenho
2022	NE	111	2022PE000101

## Célula Orçamentária

Esfera	PTRES	Fonte de Recurso	Natureza da Despesa	UGR	Plano Interno
1	167504	0100000000	339040	-	-

Data de Emissão	Tipo	Processo	Taxa de Câmbio	Valor
02/02/2022	Global	03577/2020	-	4.557.831,83

## Favorecido

Código	Nome	CEP
00.308.141/0009-23	CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICO	71736-101
Endereço		
QUADRA 1 CONJUNTO A S/N LOTE 04 SETOR DE INDUSTRIAS		
Município	UF	Telefone
BRASILIA	DF	

## Amparo Legal

Código	Modalidade de Licitação				
126	PREGAO				
Ato Normativo	Artigo	Parágrafo	Inciso	Alínea	
LEI 10.520 / 2002	1	-	-	-	

## Descrição

03577/2020. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO, REMOTO E PRESENCIAL, DE SOLUÇÕES DE TI DO CNJ (SERVICE DESK) COM FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS E ASSISTÊNCIA VIRTUAL. CONFORME DESPACHOS 1212349/SEATE E 1210966/DG.

## Local da Entrega

-

## Informação Complementar

-

## Sistema de Origem

SIAFI-STN

Data e hora da consulta: 03/02/2022 14:20

Usuário: \*\*\*.765.901-\*\*

Impressão Completa

**Nota de Empenho****Lista de Itens**

Natureza de Despesa	Total da Lista
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNI	4.557.831,83

**Subelemento 10 - SUPORTE A USUARIOS DE TIC**

Seq.	Descrição	Valor do Item
001	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO, REMOTO E PRESENCIAL, AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TI DO CNJ (SERVICE DESK) COM FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS E ASSISTÊNCIA VIRTUAL. DEMAIS CONDIÇÕES PREGÃO 20/2021 E CTO 35/2021.	4.557.831,83

Data	Operação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
02/02/2022	Inclusão	1,00000	4.557.831,8300	4.557.831,83

**Assinaturas****Ordenador de Despesa**

JOHANESS ECK

\*\*\*.583.638-\*\*

03/02/2022 14:16:33

**Gestor Financeiro**

WERNNE PEREIRA E SILVA

\*\*\*.924.564-\*\*

02/02/2022 18:32:34



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA  
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF  
[www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)

## CONTRATO N. 35/2021

**CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DO CNJ (SERVICE DESK) COM O FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI E ASSISTÊNCIA VIRTUAL (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).**

A **União**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, CEP: 70.070-600, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu 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 art. 3º, inciso XI, alínea "a", da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a **CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.**, com sede no SIBS Qd. 01 Conjunto "A" lote 04, Núcleo Bandeirante - Brasília/DF, CEP: 71736-101, telefone (11) 5095-1200, ramais 1123/1270, e-mail [licitacao@connectcom.com.br](mailto:licitacao@connectcom.com.br), inscrita no CNPJ sob o n. 00.308.141/0009-23, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio, **Valter Santos Lima Júnior**, RG n. 14.893.882 SSP/SP e CPF n. 101.773.738-06, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 20/2021, publicado no Diário Oficial da União do dia 17 de novembro de 2021, e a respectiva homologação, conforme Despacho DG 1210966, do Processo n. 03577/2020, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes nas Leis n. 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto Federal n. 10.024/2019, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

## DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA** - Constitui objeto do presente contrato a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (*service desk*) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual, observados o Edital, o Termo de Referência e seus Anexos 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 DAS PARTES**

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no Termo de Referência.
- b) efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as do Termo de Referência;
- c) proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência;
- d) exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da contratada as medidas necessárias à sua regularização;
- e) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;
- f) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

## **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

- a) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.
- b) aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993;
- c) possuir pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao **CONTRATANTE** ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- d) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993;
- e) assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- f) apresentar ao **CONTRATANTE**, a relação nominal dos empregados que adentrarão

o órgão para a execução do serviço;

g) indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto;

h) reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no termo de referência;

i) gerir os aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Gerir e supervisionar as atividades e as equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;

j) alterar funcionários quando solicitado pela **CONTRATANTE**, quando a **CONTRATANTE** demonstrar que a troca beneficiará o desenvolvimento do serviço;

k) fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao **CONTRATANTE**;

l) indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos

m) apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto no Termo de Referência;

n) capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo **CONTRATANTE** em seu ambiente computacional;

o) comunicar a **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk;

p) manter seus profissionais nas dependências do **CONTRATANTE** adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com as regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.

q) alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B do Termo de Referência, segundo os perfis indicados;

r) alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

s) comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência;

t) instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

u) responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do **CONTRATANTE**.

v) garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o **CONTRATANTE**, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou



que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

w) assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

x) disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o **CONTRATANTE**, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do **CONTRATANTE**, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o **CONTRATANTE**;

y) atender às solicitações do **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

z) substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**;

aa) promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao **CONTRATANTE**, aos quais a **CONTRATADA** veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da **CONTRATADA**;

bb) informar o **CONTRATANTE**, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;

cc) responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços;

dd) responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

ee) dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato;

ff) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993;

gg) acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

hh) 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 objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993;

ii) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso

exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

jj) detalhar e repassar para o **CONTRATANTE**, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

kk) apresentar ao Fiscal Técnico do **CONTRATANTE** no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;

ll) sujeitar-se à fiscalização do **CONTRATANTE**, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;

mm) levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

nn) apoiar e auxiliar a equipe técnica do **CONTRATANTE** no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

- Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo **CONTRATANTE**, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- Definição de normas de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

oo) responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo **CONTRATANTE**, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados;

pp) firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo F do Termo de Referência);

qq) guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

rr) assinar em termo próprio atestando, cada profissional envolvido, ciência da existência de tal compromisso (ANEXO K do Termo de Referência);

ss) assinar termo, cada profissional, declarando estar ciente de que a estrutura computacional do **CONTRATANTE** não poderá ser utilizada para fins particulares;

tt) observar a Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas;

uu) assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do **CONTRATANTE** sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do

## **CONTRATANTE;**

vv)instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

ww)relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

xx)não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

yy)arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

zz)responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **CONTRATANTE**.

aaa)apoiar e submeter à aprovação do **CONTRATANTE** e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

bbb)subsidiar o **CONTRATANTE** na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

ccc)auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

ddd)implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do **CONTRATANTE**;

eee)executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos;

fff)participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação;

ggg)reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do **CONTRATANTE**;

hhh)receber inspeções e diligências do **CONTRATANTE**;

iii) acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo **CONTRATANTE**, para execução dos serviços objeto do Termo de Referência;

jjj)submeter à prévia aprovação do **CONTRATANTE** toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

kkk)cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados

técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

III)solicitar autorização prévia do **CONTRATANTE** antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;

mmm)admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços da contratação;

nnn)assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;

ooo)prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo **CONTRATANTE** durante todo o período de vigência do contrato;

ppp)não utilizar os recursos disponibilizados pelo **CONTRATANTE**, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.

qqq)fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o **CONTRATANTE** julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.

rrr)acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

sss)realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do **CONTRATANTE**;

ttt)observar os procedimentos do **CONTRATANTE**, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades;

uuu)responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

vvv)implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do **CONTRATANTE**.

www)prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

xxx) refazer todos os serviços que, a juízo do representante do **CONTRATANTE**, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

yyy)apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;

zzz)assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do **CONTRATANTE**, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo M do Termo de Referência;

aaaa)fornecer conjunto completo de uniforme para todos os funcionários cujo modelo de inserção seja nas dependências do **CONTRATANTE** conforme descrito

nos itens 5.7 e 5.8 do Termo de Referência;

bbbb) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, frameworks, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

cccc) firmar, em termo próprio, compromisso de responsabilidade e confidencialidade das Informações do **CONTRATANTE** (Anexo C deste Contrato).

**Parágrafo primeiro** - O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

**Parágrafo segundo** - O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo terceiro** - O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.

**Parágrafo quarto** - A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da **CONTRATADA** escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

**Parágrafo quinto** - O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a **CONTRATADA**, ciência do Código de Conduta dos servidores do **CONTRATANTE**, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018.

## **DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO**

**CLÁUSULA QUINTA** - O serviço deverá ser executado pela **CONTRATADA** com recursos de infraestrutura tecnológica do **CONTRATANTE**, nas dependências situadas na SEPN 514 Bloco B Lote 7 – Asa Norte – CEP: 70.760- 527; no SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600; ou qualquer outra sede que porventura o **CONTRATANTE** estabelecer na cidade de Brasília – DF.

**Parágrafo primeiro** - Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do **CONTRATANTE**, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo segundo** - Os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, pelos meios que lhe convier.

**Parágrafo terceiro** - Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do **CONTRATANTE** são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente é estendido até que o presidente do **CONTRATANTE** saia das dependências do edifício sede.

**Parágrafo quarto** - Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do **CONTRATANTE** em finais de semana e feriados.

**CLÁUSULA SEXTA** - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à **CONTRATADA** realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. No período de estabilização, aplicam-se as flexibilizações disposta no item 4.3.4 do Termo de Referência.

**Parágrafo primeiro** - Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**Parágrafo segundo** - 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.

**Parágrafo terceiro** - Durante o período de estabilização a **CONTRATADA** deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se, pois, dada a flexibilização aplicada nos Níveis de Serviço Exigidos para os 90 (noventa) primeiros dias, a **CONTRATADA** não poderá diminuir a sua força de trabalho, sob o risco de prejudicar a execução dos serviços ao término do período de estabilização.

**CLÁUSULA SÉTIMA** - O dimensionamento da quantidade de prestadores de serviços que comporão as equipes é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência.

**Parágrafo primeiro** - A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do **CONTRATANTE**. Por esse motivo, será exigida da **CONTRATADA** a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

**Parágrafo segundo** - A disponibilidade permanente dos serviços não configura mão de obra exclusiva, visto que é dispensável a permanência dos funcionários durante o horário de expediente do órgão, exceto quando pela natureza do serviço for solicitado pelo **CONTRATANTE** a manutenção mínima de equipes e/ou perfil profissional nas dependências do **CONTRATANTE**, conforme o Termo de Referência e seus Anexos.

**CLÁUSULA OITAVA** - Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo primeiro** - Toda a documentação produzida em decorrência dos procedimentos executados, bem como o licenciamento das ferramentas implementadas pela **CONTRATADA**, passarão a ser de propriedade do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo segundo** - A **CONTRATADA** deverá efetuar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE** de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo **CONTRATANTE** para esse fim.

## **DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**CLÁUSULA NONA** - Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação das modalidades de serviços: Abertura de Ordem de serviços pelo sistema de requisições; telefone; e-mail; chat; e ferramenta de chatbot.

**Parágrafo primeiro** - Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

**Parágrafo segundo** - Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

**Parágrafo terceiro** - Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

## **DO VALOR**

**CLÁUSULA DEZ** - O valor total do presente contrato é de **R\$ 7.791.165,52** (sete milhões setecentos e noventa e um mil cento e sessenta e cinco reais e cinquenta e dois centavos), conforme discriminado no Anexo A.

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

## **DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE**

**CLÁUSULA ONZE** - Os preços dos serviços contratados que terão equipe residente no órgão poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à **CONTRATADA** apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo primeiro** - Caberá à **CONTRATADA** apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e aprovação pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo segundo** - Para os fins previstos nesta cláusula, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

**Parágrafo terceiro** - Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

**Parágrafo quarto** - Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada, e observado o seguinte:

I - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam a salários deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada, aos respectivos trabalhadores;

II - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam aos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários, também exclusivamente referidos à execução deste Contrato, deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos respectivos valores, pagos, nos termos da legislação, mês a mês, pela **CONTRATADA**, aos trabalhadores e/ou a órgãos/entidades/fundos integrantes/vinculados à Administração Pública;

III - para a produção das médias aritméticas simples mencionadas nos incisos anteriores, serão desprezadas, item de custo a item de custo, as frações excedentes aos somatórios mensais dos salários e dos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários; e

IV - para a primeira repactuação, as bases de cálculo dos demais itens de custo serão os valores constantes da proposta apresentada à licitação. Para as demais repactuações e para os itens de custo referidos neste inciso, as bases de cálculo serão aquelas resultantes de repactuações anteriores.

**Parágrafo quinto** - Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

**Parágrafo sexto** - A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da **CONTRATADA** e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

**Parágrafo sétimo** - Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

**Parágrafo oitavo** - A inércia da **CONTRATADA** em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

**Parágrafo nono** - Para adequada interpretação desta Cláusula, registra-se que:

I) Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ, sob observância das normas técnicas aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

II) A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela Contratada, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

III) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros



benefícios, definidos pela Contratada, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

IV) Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo CNJ e/ou adquiridos pelo CNJ a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela Contratada.

V) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação, durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo CNJ, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

**Parágrafo dez** - Para os serviços que não guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2 do Anexo I – Termo de Referência, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = V \times I$$

onde:

“R” = valor do reajuste procurado;

“V” = valor inicial do contrato;

“I” = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta

**Parágrafo onze** - Os custos relativos aos uniformes poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela Contratada, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$$R = V \left( \frac{I1 - I0}{I0} \right)$$

em que:

“R” é o valor do reajuste procurado

“V” é o valor contratual a ser reajustado

“I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta

“I0” é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta

**Parágrafo doze** - A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se

não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário do orçamento ao qual a proposta se referir, arcando, portanto, por sua própria inércia.

## **DA SUBCONTRATAÇÃO**

**CLÁUSULA DOZE** - Está expressamente vedada a subcontratação total ou parcial do contrato, devido características técnicas de agrupamento dos itens que o compõe.

## **DO RECEBIMENTO**

**CLÁUSULA TREZE** - O objeto do presente contrato será recebido da seguinte forma:

a) **Provisoriamente** - no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o fim de cada período, mensal, de apuração, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para o recebimento definitivo;

b) **Definitivamente** - no prazo de 05 (cinco) dias, úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

**Parágrafo primeiro** - O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades, 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.

**Parágrafo segundo** - Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

**Parágrafo terceiro** - O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.

**Parágrafo quarto** - O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a **CONTRATADA** para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho.

**Parágrafo quinto** - As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.

**Parágrafo sexto** - A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, no início de cada período mensal de apuração, através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da **CONTRATADA** em prestar os serviços.

**Parágrafo sétimo** - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

**Parágrafo oitavo** - O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo constam no Anexo I - I do Edital.

## **DO PAGAMENTO**

**CLÁUSULA QUATORZE** - O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo de 30 até (trinta) dias contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 **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**;

c) apresentação dos seguintes documentos, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto nas dependências do **CONTRATANTE**, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência:

c.1) relação nominal dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**;

c.2) comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional; comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data da disponibilização, quantidade, valor, mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;

c.3) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

c.4) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**, bem como especificação dos descontos realizados no salário, no vale-transporte e auxílio-alimentação;

c.5) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas aos profissionais alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a ocupação do profissional alocado no **CONTRATANTE**, referente ao mês da prestação dos serviços;

c.6) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

c.7) documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da carteira de trabalho;

**d) apresentação de outros documentos e condições exigidos no Termo de Referência.**

**Parágrafo primeiro** - O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

**Parágrafo segundo** - Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

**Parágrafo terceiro** - Em respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a **CONTRATADA** terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o **CONTRATANTE**.

**Parágrafo quarto** - O **CONTRATANTE** terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

**Parágrafo quinto** - Caso haja contestação, a **CONTRATADA** terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

**Parágrafo sexto** - Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a **CONTRATADA** poderá emitir a fatura.

**Parágrafo sétimo** - A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

**Parágrafo oitavo** - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

**Parágrafo nono** - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

**Parágrafo dez** - Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a **CONTRATADA**:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**CLÁUSULA QUINZE** - Antes de cada pagamento à **CONTRATADA**, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

**Parágrafo primeiro** - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade

da **CONTRATADA**, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

**Parágrafo segundo** - O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo terceiro** - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **CONTRATANTE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**Parágrafo quarto** - Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

**Parágrafo quinto** - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

**Parágrafo sexto** - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do **CONTRATANTE**, não será rescindido o contrato em execução com a **CONTRATADA** inadimplente no SICAF.

**Parágrafo sétimo** - 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 oitavo** - 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.

**CLÁUSULA DEZESSEIS** - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

**CLÁUSULA DEZESETE** - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

<b>I</b> <b>(TX/100)/365</b>	<b>=</b>	<b>onde:</b> <b>I</b> = Índice de atualização financeira; <b>TX</b> = Percentual da taxa de juros de mora anual; <b>EM</b> = Encargos moratórios; <b>N</b> = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; <b>VP</b> = Valor da parcela em atraso
<b>EM = I x N x VP</b>		

**CLÁUSULA DEZOITO** - Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como

a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAP/SEBRAE etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

**Parágrafo primeiro** - O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaiando a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

**Parágrafo segundo** - Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

**Parágrafo terceiro** - Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela Contratada e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

**Parágrafo quarto** - Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada.

**Parágrafo quinto** - Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

**Parágrafo sexto** - A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do **CONTRATANTE** e em decisões proferidas pelo Plenário do **CONTRATANTE**. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

**Parágrafo sétimo** - Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à **CONTRATADA** após a data de encerramento da vigência do contrato administrativo, e homologação das rescisões pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Ato Normativo no 0011038-09.2018.2.00.0000) e Resolução CNJ nº 169/2013, art.14, §4º, alterado pela Resolução CNJ nº 301/2019.

## **DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS**

**CLÁUSULA DEZENOVE** - Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

**Parágrafo primeiro** - Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

**Parágrafo segundo** - Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam

os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.

**Parágrafo terceiro** - Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados no Anexo A do Termo de Referência.

### **DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

**CLÁUSULA VINTE** - 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.

### **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**CLÁUSULA VINTE E UM** - As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho: 02.032.0033.21BH.0001, Natureza da Despesa: 3.3.90.40, tendo sido emitida a Nota de Empenho n. 362/2021, datada de 24 de novembro de 2021.

### **DAS SANÇÕES**

**CLÁUSULA VINTE E DOIS** - 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 nas condições e percentuais estabelecidos no Termo de Referência;**

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos

d) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea "c" desta cláusula.

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

**Parágrafo segundo** - Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à **CONTRATADA** o exercício do contraditório e da ampla defesa.

**Parágrafo terceiro** - As sanções previstas nos itens "a", "c", "d" e "e" poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

**Parágrafo quarto** - A penalidade prevista na alínea "d" desta cláusula também poderá ser aplicada à **CONTRATADA**, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

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

**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 GARANTIA**

**CLÁUSULA VINTE E TRÊS** - A **CONTRATADA** apresentará, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, garantia de execução no valor de **R\$ 389.558,27** (trezentos e oitenta e nove mil quinhentos e cinquenta e oito reais e vinte sete centavos), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do contrato, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**. A garantia de execução poderá ser apresentada numa das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

b) seguro-garantia;

c) fiança bancária.

**Parágrafo primeiro** - A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato e será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

**Parágrafo segundo** - Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e do FGTS diretamente pelo **CONTRATANTE**, conforme estabelecido no item 3.1, “j”, do Anexo VII-F da Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017, e alterações posteriores, editada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

**Parágrafo terceiro** - No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à **CONTRATADA** e a este contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.



**Parágrafo quarto** - Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

**Parágrafo quinto** - Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);

b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;

c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e

d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (**CONTRATANTE**) e/ou prazo de carência.

**Parágrafo sexto** - Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

**Parágrafo sétimo** - Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei 6.015/73.

**Parágrafo oitavo** - A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**, prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato e obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo nono** - Alterado o valor do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial.

**Parágrafo dez** - Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

**Parágrafo onze** - A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos neste instrumento será devolvida à **CONTRADADA**, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.

## **DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS**

**CLÁUSULA VINTE E QUATRO** - A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos empregados da **CONTRATADA** alocados nas dependências do **CONTRATANTE** será provisionada pelos percentuais abaixo:

<b>PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS</b>
---

Regime de Tributação	Incidência cumulativa ou não cumulativa de PIS e COFINS
RAT ajustado (RAT*FAP) <sup>1</sup>	1,0 %
Submódulo 4.1 (a)	14,80 %
Encargo	
13º Salário	8,3333%
Férias	8,3333%
Abono de Férias	2,7777%
Subtotal (b)	19,4443%
Incidência Submódulo 4.1 (a)*(b) = (c)	2,8778%
Multa FGTS (d)	4,2998%
Encargos Retidos (b) + (c)+(d) = (e) <sup>2</sup>	<b>26,6219%</b>

<sup>1</sup> Variação percentual possível de acordo com a legislação.

<sup>2</sup> Somatório de encargos retidos.

**Parágrafo primeiro** - O provisionamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013.

**Parágrafo segundo** - A **CONTRATADA** deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

**Parágrafo terceiro** - Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela **CONTRATADA** e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

**Parágrafo quarto** - Caso o banco promova desconto (s) diretamente na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à **CONTRATADA** e depositado na conta-depósito vinculada.

**Parágrafo quinto** - As parcelas correspondentes a férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

**Parágrafo sexto** - Desde que diante de prova razoável de fatos alegados, a **CONTRATADA** poderá solicitar autorização do **CONTRATANTE** para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam descritas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013.

**Parágrafo sétimo** - A solicitação deverá ser apresentada, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, com no mínimo 12 (doze) dias úteis de antecedência relativamente à data de vencimento da obrigação a ser adimplida, juntamente com todos os dados necessários à efetivação do pagamento direto, tais como: código de recolhimento (se for o caso), nome completo do beneficiário (sem abreviaturas), números de CPF, das carteiras de identidade e do trabalho, da instituição financeira, da agência e da conta corrente que receberá o depósito.

**Parágrafo oitavo** - Todas as informações necessárias à movimentação requerida, devidamente revisadas pela **CONTRATADA**, deverão ser apresentadas, ao protocolo

do **CONTRATANTE**, em documento impresso e assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**. Cópias eletrônicas daquele documento, integradas por planilhas com extensões “csv” ou “xls” deverão ser encaminhadas aos endereços eletrônicos dos gestores nomeados pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo nono** - A movimentação de recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato será realizada a pedido, sob exclusiva e integral responsabilidade da **CONTRATADA**.

## **DA RESCISÃO**

**CLÁUSULA VINTE E QUATRO** - 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 VINTE E CINCO** - 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 VINTE E SEIS** - 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 E SETE** - O Contrato terá vigência de **20 (vinte) meses**, a contar de **10 de janeiro de 2022**, ressalvado o disposto na "Etapa 7" do item 4.3 do Anexo I do Edital - Termo de Referência, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

## **DO ACOMPANHAMENTO**

**CLÁUSULA VINTE E OITO** - O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(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 NOVE** 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 TRINTA** - 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 TRINTA E UM** - Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro a Seção Judiciária Federal do 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

Portaria n. 89/2018

Pela **CONTRATADA**

**Valter Santos Lima Júnior**

Sócio

**ANEXO A DO CONTRATO N. 35/2021, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DO CNJ (SERVICE DESK) COM O FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI E ASSISTÊNCIA VIRTUAL (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).**

### **VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO**

<b>GRUPO</b>					
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>UN.</b>	<b>QTD.</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>
1	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário externo (1º nível) - Remoto	mês	20	105.194,93	2.103.898,68
2	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível) - Dependências CNJ	mês	20	61.030,88	1.220.617,57
3	Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível) - Dependências do CNJ	mês	20	74.858,16	1.497.163,23
4	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL) - Remoto	mês	20	59.738,90	1.194.777,91
5	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário) - Dependências do CNJ	mês	20	62.890,34	1.257.806,70
6	Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos - Dependências do CNJ	mês	20	25.845,07	516.901,43
<b>TOTAL DO GRUPO 1</b>		<b>R\$ 7.791.165,52</b> (sete milhões setecentos e noventa e um mil cento e sessenta e cinco reais e cinquenta e dois centavos.)			

**ANEXO "B" DO CONTRATO N. 35/2021, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DO CNJ (SERVICE DESK) COM O FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI E ASSISTÊNCIA VIRTUAL (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

Eu, **Valter Santos Lima Júnior**, inscrito no CPF sob n. 101.773.738-06, neste ato representando a CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ n. 00.308.141/0009-23, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

*(Datado e assinado eletronicamente)*

**ANEXO "C" DO CONTRATO N. 35/2021, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DO CNJ (SERVICE DESK) COM O FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI E ASSISTÊNCIA VIRTUAL (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).**

## **TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.**

**CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ n. 00.308.141/0009-23, nesse ato representada por **Valter Santos Lima Júnior**, inscrito no CPF sob n. 101.773.738-06, doravante denominada CONTRATADA, apresenta o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, obrigando-se a não divulgar, sem autorização do CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), segredos e informações produzidos, recebidos e custodiados pelo CNJ, bem como informações sobre quaisquer assuntos de que tomar conhecimento em razão da execução da contratação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições.

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – A CONTRATADA reconhece que, com a aceitação do presente termo pelo CNJ, as atividades desenvolvidas envolvem contato com informações sigilosas. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas não autorizadas sem a expressa autorização do CNJ, comprometendo-se a CONTRATADA a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução de suas funções no Conselho, sob pena de responsabilidade civil e administrativa, sem prejuízo da responsabilidade penal de quem tenha descumprido as obrigações assumidas.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – A CONTRATADA reconhece que, em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, esta deverá ser tratada sob sigilo, até que venha a ser autorizado, pelo CNJ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma o silêncio do CNJ deverá ser interpretado como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – A CONTRATADA assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida por ocasião da sua atividade no CNJ.

**CLÁUSULA QUARTA** – A CONTRATADA obriga-se a informar ao CNJ imediatamente qualquer violação das regras de sigilo por parte dela, de qualquer de seus empregados e empregadas ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

CLÁUSULA QUINTA - O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação, conforme Cláusula Primeira.

CLÁUSULA SEXTA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre A CONTRATADA e o CNJ.

CLÁUSULA SÉTIMA - Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA OITAVA - Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

CLÁUSULA NONA - A CONTRATADA compromete-se a dar ciência do teor do presente termo aos empregados e empregadas alocadas na prestação dos serviços contratados, mediante assinatura DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em papel timbrado da CONTRATADA, conforme modelo anexo.

CLAUSÚLA DEZ - A celebração do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE e da DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA não prejudica nem dispensa a celebração de outros instrumentos de responsabilidade e compromisso previstos para contratações específicas.

CLÁUSULA ONZE - As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E por estarem assim justos e de acordo, firmam este Termo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

*(Datado e assinado eletronicamente)*



**ANEXO "D" DO CONTRATO N. 35/2021, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DO CNJ (SERVICE DESK) COM O FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI E ASSISTÊNCIA VIRTUAL (Pregão Eletrônico n. 20/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03577/2020).**

<b>Declaração de Ciência do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA</b>	
<b>Identificação do Contrato</b>	
Nº do contrato	
Empresa contratada	
CNPJ	
Objeto da contratação (resumido)	
Vigência da contratação	
O (s) funcionário (s) e funcionária (s) abaixo qualificado (s) e qualificada (s) declara (m) ter pleno conhecimento do teor do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CNJ firmado pela EMPRESA CONTRATADA, e assume (m) a obrigação de cumpri-lo em sua integralidade, sob pena de responsabilização, na forma da lei.	
Observações (se houver):	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a presente DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA é assinada pela (s) parte(s) declarante(s) em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito	
Brasília (DF), ____ / ____ / ____ .	
<b>Identificação da (o) declarante</b>	
Nome:	
Identidade:	
CPF:	
Função:	
Assinatura:	
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA	



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY, ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 09/12/2021, às 16:20, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **Valter Santos Lima Júnior, Usuário Externo**, em 16/12/2021, às 15:55, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 16/12/2021, às 19:08, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **1224818** e o código CRC **91D4E328**.

---

A visualização de processos e documentos sigilosos depende de autorização do relator, após solicitação formal da parte.

Informações detalhadas acerca do processo, do(s) valor(es) histórico(s) do débito com a(s) respectiva(s) data(s) de ocorrência e do(s) cofre(s) credor(es) podem ser obtidas junto à Secretaria de Gestão de Processos (Seproc), telefone (61) 3527-5234, e-mail cacidadea@tcu.gov.br, ou em qualquer outra Secretaria de Controle Externo do Tribunal.

RENAN SALES DE OLIVEIRA  
Chefe de Serviço

SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

a)Processo: TC-034.764/2021-6; b)Espécie: 3º TA ao CT nº 62/2018-SEGEDAM, firmado em 16/12/2021, entre o TCU e a empresa ISH TECNOLOGIA S/A.; c)Objeto: prorrogação até 04/05/2022.; d)Fundamento Legal: artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93; e)Valor: R\$ 39.461,57; f)NE: 2021NE000577; g)Signatários: pelo Contratante, ALEXANDRE PEIXOTO FIGUEIRA, e, pela Contratada, VITOR TEIXEIRA COSTA.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

a)Processo: TC-021.141/2021-5; b)Espécie: 3º TA ao CT nº 59/2018-SEGEDAM, firmado em 16/12/2021, entre o TCU e a empresa ISH TECNOLOGIA S/A.; c)Objeto: prorrogação até 04/05/2022.; d)Fundamento Legal: artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93; e)Valor: R\$ 154.976,40; f)NE: 2021NE000573; g)Signatários: pelo Contratante, ALEXANDRE PEIXOTO FIGUEIRA, e, pela Contratada, VITOR TEIXEIRA COSTA.

Defensoria Pública da União

SECRETARIA-GERAL EXECUTIVA  
COORDENAÇÃO LICITAÇÕES E CONTRATOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2/2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Número do Contrato: 14/2021.  
Nº Processo: 08038.008088/2019-19.  
Pregão. Nº 145/2020. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 19.007.136/0001-51 - LUCRAFE COMERCIO E SERVICOS EIRELI. Objeto:Prorrogar o prazo da vigência do contrato administrativo nº. 014/2021, por mais 12 (doze) meses, a contar de 01/03/2022 a 28/02/2023.. Vigência: 01/03/2022 a 28/02/2023. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 10.302,00. Data de Assinatura: 16/12/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 25/11/2021).

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 4/2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Número do Contrato: 41/2019.  
Nº Processo: 08038.007283/2018-32.  
Pregão. Nº 26/2019. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 08.489.384/0001-60 - ARTHOS SERVICOS E MANUTENCAO EIRELI. Objeto: O presente termo aditivo tem por objeto revisar o valor do contrato com a aplicação da lei 13.932/2019 de extinção da contribuição social de 10% sobre o fgts aplicados aos contratos administrativos de mão de obra exclusiva a contar de 01 de janeiro de 2020. Vigência: 16/02/2020 a 30/06/2022. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 72.328,80. Data de Assinatura: 16/12/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 16/12/2021).

RESULTADO DE JULGAMENTO  
PREGÃO Nº 99/2021

A Coordenação de Licitação torna público o resultado do pregão 99/2021 que trata da contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de Recepção para a unidade da DPU em Boa Vista/RR, cujo objeto fora adjudicado e homologado pelas autoridades competentes para a empresa SARAM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS LTDA ME, CNPJ 11.056.054/0001-95, visto que atendeu a todos os requisitos do edital do pregão supracitado.

RODRIGO KATIBONE HOLANDA  
Pregoeiro

(SIDECC - 17/12/2021) 290002-00001-2021NE800150

EXTRATO DE RETIFICAÇÃO Nº /2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Número do Contrato: 172/2021.  
Nº Processo: 08038.022273/2021-22.  
Pregão. Nº 18/2020. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 14.139.773/0001-68 - EXTREME DIGITAL CONSULTORIA E REPRESENTACOES LTDA. Objeto: Retificar o extrato de contrato nº 172/2021, publicado no d.o.u. Nº 236, seção 3, pág. 225, de 16/12/2021. Onde se lê: Valor Total:R\$ 7.217.246,00; leia-se: Valor Total: R\$ 7.697.265,50.. Vigência: 14/12/2021 a 13/12/2023. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 7.697.265,50. Data de Assinatura: 17/12/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 17/12/2021).

Poder Legislativo

SENADO FEDERAL  
DIRETORIA-GERAL

EXTRATO DE ACORDO

Espécie: Acordo de Cooperação Técnica AC2021/0278. Processo: 00200.015936/2021-11. Celebrado com CÂMARA MUNICIPAL CACHOEIRA DO SUL/RS. CNPJ: 89.201.180/0001-83. Data da assinatura: 16/12/2021. Modalidade: Não aplicável. Objeto: Estabelecer e regular a participação da CASA LEGISLATIVA na implementação das ações de modernização do ILB/INTERLEGIS - Programa de Integração e Modernização do Poder Legislativo, para estímulo e promoção das funções constitucionais do Poder Legislativo, cuja execução depende do esforço e interesse comuns de seus partícipes. Vigência: início: 20/12/2021 final: 19/12/2026. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pelo ILB: Leonardo Augusto de Andrade Barbosa, Diretor-Executivo, pela Câmara: Luis Alberto Paixão.

EXTRATO DE ACORDO

Espécie: Acordo de Cooperação Técnica AC2021/0278. Processo: 00200.015936/2021-11. Celebrado com CÂMARA MUNICIPAL CACHOEIRA DO SUL/RS. CNPJ: 89.201.180/0001-83. Data da assinatura: 16/12/2021. Modalidade: Não aplicável. Objeto: Estabelecer e regular a participação da CASA LEGISLATIVA na implementação das ações de modernização do ILB/INTERLEGIS - Programa de Integração e Modernização do Poder Legislativo, para estímulo e promoção das funções constitucionais do Poder Legislativo, cuja execução depende do esforço e interesse comuns de seus partícipes. Vigência: início: 20/12/2021 final: 19/12/2026. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pelo ILB: Leonardo Augusto de Andrade Barbosa, Diretor-Executivo, pela Câmara: Luis Alberto Paixão.

AVISO DE REVOGAÇÃO  
PREGÃO Nº 78/2021

Fica revogada a licitação supracitada, referente ao processo Nº 00200.007687/2021. Objeto: Pregão Eletrônico - Fornecimento de grade de alambrado com escoramento, incluídos os serviços de montagem e desmontagem, para manifestações e eventos na área do Congresso Nacional e adjacências, de acordo com os termos e especificações do edital e seus anexos.

MARCUS VINICIUS DE MIRANDA CASTRO  
Pregoeiro

(SIDECC - 17/12/2021) 020001-00001-2021NE000005

AVISO DE LICITAÇÃO  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2022 - UASG 20001

Nº Processo: 00200.009718/2021. Objeto: Contratação de empresa especializada na locação de grupos motores-geradores para o Senado Federal, com os termos e especificações do edital e seus anexos.. Total de Itens Licitados: 2. Edital: 20/12/2021 das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00. Endereço: Senado Federal Via N2 Bloco 16 1º Pavimento, - BRASÍLIA/DF ou https://www.gov.br/compras/edital/20001-5-00002-2022. Entrega das Propostas: a partir de 20/12/2021 às 08h00 no site www.gov.br/compras. Abertura das Propostas: 05/01/2022 às 09h30 no site www.gov.br/compras. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no CATSER e as especificações constantes do edital prevalecerão as últimas. .

FELIPE GUIMARAES CORTES  
Pregoeiro

(SIASGnet - 17/12/2021) 20001-00001-2021NE000006

Poder Judiciário

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE CONTRATO

Espécie: Contrato n. 35/2021, firmado entre o CNJ e a CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA. CNPJ: 00.308.141/0009-23. Processo SEI n. 03577/2020. Objeto: contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual Procedimento Licitatório: Pregão Eletrônico n. 20/2021. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R\$ 7.791.165,52. Programa de Trabalho: 02.032.0033.21BH.0001. Natureza de Despesa: 3.3.90.40. Data da Assinatura: 16/12/2021. Vigência: 20 (vinte) meses, a contar de 10 de janeiro de 2022.Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Valter Santos Lima Júnior - Sócio

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Cooperação Técnica n. 122/2021, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça - CNJ e o Colégio Notarial do Brasil - Conselho Federal - CNB/CF. Processo SEI n. 05233/2021. Objeto: inclusão do parágrafo único à Cláusula Quinze do Termo de Cooperação Técnica n. 122/2021. Data de Assinatura: 17/12/2021. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pelo CNB/CF, Giselle Dias Rodrigues Oliveira de Barros - Presidente.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

1ª Revisão Substantiva do Projeto BRA/19/012. Acordo de Cooperação Técnica Internacional PNUD BRA19/012 - Consolidação dos Laboratórios de Inovação e Inteligência no âmbito do Poder Judiciário e fortalecimento das capacidades do CNJ para a produção de pesquisas em temas relacionados à Agenda 2030. Processo SEI n. 12202/2019. Objeto: ajuste na estratégia do Produto 1 (revisão da descrição do produto e inclusão das atividades 1.5 e 1.6); ajuste na estratégia do Produto 2 (inclusão da atividade 2.6 e revisão das metas das atividades 2.1, 2.4 e 2.5); ajuste na estratégia do Produto 3 (revisão da descrição da atividade 3.1 e atualização das metas da atividade 3.2); e ampliação do orçamento em US\$ 368.391,97 (trezentos e sessenta e oito mil, trezentos e noventa e um dólares e noventa e sete centavos). Data da assinatura: 15/12/2021. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela ABC/MRE, Embaixador Ruy Pereira - Diretor; e pelo PNUD, Carlos Arboleda - Representante Adjunto.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Execução Descentralizada n. 009/2019 celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça - CNJ e a Secretaria de Telecomunicação - SETEL/MCTIC. Processo SEI n. 07675/2019. Objeto: prorrogação da vigência do Termo de Execução Descentralizada n. 009/2019. Data de Assinatura: 17/12/2021. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; e pelo SETEL/MCTIC, Artur Coimbra de Oliveira - Secretário.

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

O Conselho Nacional de Justiça torna público o Aviso de Registro de Preços, resultante do Pregão Eletrônico n. 36/2021, conforme Ata de Registro de Preços n. 35/2021 e Processo n. 06399/2021. Objeto: confecção, fornecimento e instalação de painéis divisórios de proteção, autoportantes, em acrílico cristal transparente, com 3 mm e 5 mm de espessura, com fixação por meio de conectivos plásticos ou dobras e com fita dupla-face. Fundamento Legal: Lei n. 10.520/02. ONERCON SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI. CNPJ: 36.631.409/0001-53. Valor: R\$ 38.725,00 Data de Assinatura: 17/12/2021. Vigência: doze meses a partir de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Getúlio Vazk - Secretário de Administração; pelo Fornecedor, Gideonir de Sousa Andrade - Proprietário.

GETÚLIO VAZK  
Secretário de Administração



## BOLETIM DE SERVIÇO - CNJ - Nº 01

## ATOS DO DIRETOR GERAL

## PORTARIAS

## PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 365, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2021

Designa gestores do Termo de Cooperação Técnica n. 158/2021.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei n. 8.666/93, com fundamento na Portaria n. 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo n. [01373/2021](#),

## RESOLVE:

Art. 1º Designar os servidores **Paulo Magnus Pereira Porto**, matrícula 2219, como gestor, e **Thiago de Andrade Vieira**, matrícula 1246, como gestor substituto, do Termo de Cooperação Técnica n. 158/2021, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, cujo objeto é a implantação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro - PDPJ-Br no Tribunal.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

## PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 371, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2021

Dispõe sobre designação de gestores do Contrato n. 35/2021.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei n. 8.666/93, com fundamento na Portaria n. 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo n. [03577/2020](#),

## RESOLVE:

Art. 1º Designar os servidores **Carlos Eduardo Vellozo de Campos**, matrícula 1743, e **Marcelo Eustáquio Soares de Lima Junior**, matrícula 1719, como gestor e gestor substituto, respectivamente do **Contrato n. 35/2021**, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e a CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA., cujo objeto é a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (*service desk*) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

**PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 376, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2021**

Designa gestores do Termo de Cooperação Técnica n. 156/2021.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei n. 8.666/93, com fundamento na Portaria n. 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo n. 09254/2021,

**RESOLVE:**

Art. 1º Designar os servidores **Doris Canen**, matrícula 2217, como gestora, e **Paulo Magnus Pereira Porto**, matrícula 2219, como gestor substituto, do Termo de Cooperação Técnica n. 156/2021, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e a Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Acre, cujo objeto é à implementação de ações conjuntas e efetivas que assegurem a realização pela OAB-AC do acompanhamento da adesão pelos Tribunais existentes no âmbito do Estado do Acre ao Programa Justiça 4.0 do CNJ.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

**PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 378, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021**

Dispõe sobre designação de gestores da Ata de Registro de Preços no 33/2021 e 34/2021.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93, com fundamento na Portaria nº 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo nº 03335/2021,

**RESOLVE:**

Art. 1º Designar os servidores **Paulo Cesar de Souza Lacerda**, matrícula nº 1925 e **Karlla Silene Lima da Cunha**, matrícula nº 1134, como gestor e gestora substituta, respectivamente, das Atas de Registro de Preços nº 33/2021 e 34/2021, celebradas entre o Conselho Nacional de Justiça e as empresas PURÍSSIMA ÁGUA MINERAL LTDA e CALEVI MINERADORA E COMERCIO LTDA, cujo objeto é o registro de preços de água mineral, natural, sem gás e com gás.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

**PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 379, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021**

Designa gestores do Termo de Cooperação Técnica n. 157/2021.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei n. 8.666/93, com fundamento na Portaria n. 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo n. [01373/2021](#),

**RESOLVE:**

Art. 1º Designar os servidores **Doris Canen**, matrícula 2217, como gestora, e **Eduardo Sousa Pacheco Cruz Silva**, matrícula 1951, como gestor substituto, do Termo de Cooperação Técnica n. 157/2021, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, cujo objeto é o desenvolvimento e uso colaborativo dos produtos, projetos e serviços do "Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

**PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 380, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021**

Designa gestores do Termo de Cooperação Técnica n. 152/2021.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei n. 8.666/93, com fundamento na Portaria n. 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo n. 01407/2021,

**RESOLVE:**

Art. 1º Designar os servidores **Paulo Magnus Pereira Porto**, matrícula 2219, como gestor, e **Thiago de Andrade Viera**, matrícula 1246, como gestor substituto, do Termo de Cooperação Técnica n. 152/2021, celebrados entre o Conselho Nacional de Justiça e o Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, cujo objeto é a implantação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro - PDPJ-Br no Tribunal.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

**PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 386, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021**

Dispõe sobre as Unidades Gestoras Responsáveis - UGR.

**O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, com fundamento na Portaria nº 112, de 4 de junho de 2010,

**RESOLVE:**

Art. 1º Ficam instituídas, na forma do Anexo, as Unidades Gestoras Responsáveis – UGR do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor a partir de 1º de janeiro de 2022.



## ANEXO DA PORTARIA Nº 386, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021.

UGR	UNIDADE
040003	PLENÁRIO
040004	PRESIDÊNCIA
040005	CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA
040006	S E C R E T A R I A - G E R A L
040007	Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas
040008	Departamento de Segurança Institucional do Poder Judiciário
040009	Secretaria de Cerimonial e Eventos
040010	Seção de Cerimonial
040011	Secretaria de Comunicação Social
040012	Setor de Áudio e Vídeo
040013	Secretaria Processual
040014	Coordenadoria de Protocolo, Autuação e Distribuição
040015	Coordenadoria de Processamento de Feitos
040016	Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
040017	Divisão de Gestão do Processo Judicial Eletrônico
040018	Divisão de Gestão de Sistemas Corporativos
040019	Coordenadoria de Apoio à Governança de TIC
040020	Coordenadoria de Atendimento e Infraestrutura
040021	Coordenadoria de Inovação e Prospecção Tecnológica
040022	SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA
040023	Escritório Corporativo de Projetos Institucionais
040024	Departamento de Pesquisas Judiciárias
040025	Coordenadoria de Gestão da Informação e Memória do Poder Judiciário
040026	Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário
040027	Departamento de Gestão Estratégica
040028	DIRETORIA-GERAL
040029	Seção de Passagens e Diárias
040030	Comissão Permanente de Licitação
040031	Secretaria de Administração
040032	Seção de Material e Patrimônio
040033	Seção de Compras
040034	Seção de Gestão de Contratos
040035	Seção de Almoxarifado
040036	Seção de Arquitetura
040037	Seção de Engenharia e Manutenção Predial
040038	Seção de Serviços Gerais
040039	Seção de Transportes
040040	Secretaria de Gestão de Pessoas

040041	Setor de Acompanhamento das Políticas de Gestão de Pessoas
040042	Seção de Registro e Acompanhamento Funcional
040043	Seção de Benefícios
040044	Seção de Legislação
040045	Seção de Seleção e Gestão de Desempenho
040046	Seção de Educação Corporativa
040047	Seção de Pagamento

**Johaness Eck**  
Diretor-Geral

**ATOS DO SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**PORTARIAS**

**PORTARIA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO N. 79 DE 10 DE DEZEMBRO DE 2021**

Dispõe sobre designação de gestores do Contrato nº 31/2021.

**O SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93, com fundamento na Portaria nº 411 de 30 de novembro de 2018, e tendo em vista o que consta do Processo nº [03778/2021](#),

**RESOLVE:**

Art. 1º Designar os servidores **João Carlos de Carvalho Fortes**, matrícula 1747, e **Alessandro Erik de Jesus**, matrícula 1737, como gestor e gestor substituto, respectivamente, do Contrato nº 31/2021, celebradas entre o Conselho Nacional de Justiça e a UNITECH RIO COMERCIO E SERVICOS LTDA - DF, cujo objeto é a contratação de empresa para a Prestação de Serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico presenciais para computadores servidores DELL PowerEdge R820 e HP ProLiant DL560 G9.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

**PORTARIA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO N. 80 DE 15 DE DEZEMBRO DE 2021**

Dispõe sobre designação de gestores do Contrato nº 37/2021.